

Aino Kopperoinen & Tiina Puisto

HYLLYJÄ SELAAMASSA

Asiakastyytyväisyyskysely hyllyluokituksista ja genremerkinnöistä neljässä kirjastossa

HYLLYJÄ SELAAMASSA

Asiakastyytyväisyyskysely hyllyluokituksista ja genremerkinnöistä neljässä kirjastossa

Aino Kopperoinen & Tiina Puisto
Opinnäytetyö
Kevät 2014
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma

Tekijät: Aino Kopperoinen ja Tiina Puisto

Työn ohjaaja: Pirjo Tuomi

Hyllyjä selaamassa: Asiakastyytyväisyyskysely hyllyluokituksista ja genremerkinnöistä neljässä kirjastossa

Kevät 2014

Sivumäärä: 58 + 10 liitesivua

Opinnäytetyö käsittelee yleisten kirjastojen kaunokirjallisuuden hyllyluokitusta. Työn tilaajana toimii fiktoryhmä, joka on Suomen Kirjastoseuran kaunokirjallisuuden työryhmä. Työssä pyrittiin kartoittamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä valituissa kirjastoissa käytettyihin hyllyluokituksiin ja genremerkintöihin. Hyllyluokitus tarkoittaa kirjojen sijoittelua hyllyihin sisällön mukaan järjestettynä. Genremerkinnät ovat kirjaan merkittäviä symboleja, jotka osoittavat, mihin ryhmään kirja kuuluu. Lähtökohtana oli huomio, että näissä on suuria eroja eri kirjastojen välillä. Tutkimuskohteenä valittiin kirjastoja, joissa merkintätavat ovat erilaisia. Tämä opinnäytetyö on kvantitatiivinen survey-tutkimus, jonka aineisto on kerätty kyselylomakkeilla. Tietoperustaan on otettu aineistoa, joka koskee kirjastojen kaunokirjallisuuden järjestelyä, kokoelmanhoitoa ja asiakastutkimuksia. Vertailuaineistona työssä on käytetty aiheesta aiemmin tehtyjä kyselyjä ja tutkimuksia.

Kyselyyn vastasi 184 asiakasta neljästä eri kirjastosta. Kaksi kolmasosaa asiakkaista käytti genrejakoja ja hyllyluokitusta apuna hakiessaan kaunokirjallisuutta ja vain harvat asiakkaat (7 %) pitivät niitä tarpeettomina. Genremerkintätavoista suosituin oli värisymboli. Hieman kuvallista merkintää suositumpi oli kirjainyhdistelmä.

Kyselyn perusteella näyttää siltä, että asiakkaat ovat enimmäkseen tyytyväisiä oman kirjastonsa hyllyluokkiin ja merkintätapoihin. Genremerkintätavalla ei näyttänyt olevan merkitystä asiakkaiden tyytyväisyyteen. Kokoelman ja hyllyluokituksen kokonaisuuden hahmottamista pidettiin kuitenkin vaikeana. Asiakkaat eivät useinkaan olleet huomanneet, millaisia käytäntöjä heidän kirjastossaan on. Mahdollisesti asiassa auttaisivat yhtenäistetyt käytännöt ja kirjastonkäytön opastus.

Asiasanat: yleiset kirjastot, kirjastonkäyttö, kaunokirjallisuus, luokitus, genret, asiakastyytyväisyys

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Library and Information Services

Authors: Aino Kopperoinen & Tiina Puisto

Title of thesis: Browsing shelves: Customer satisfaction survey on shelf classification and genre notations in four public libraries

Supervisor: Pirjo Tuomi

Spring 2014

Number of pages: 58 + 10

This thesis dealt with shelf classification of fiction in public libraries. The thesis was commissioned by the fiktioryhmä which is a fiction work team of The Finnish Library Association. The aim of this thesis was to explore customer satisfaction with shelf classification and genre notations in the selected libraries. Shelf classification is a way to locate books in the shelves in a way that is based on the book content. Genre notations are symbols marked on the book indicating in which group a book belongs. The topic of this thesis was based on general observation that these practices have great differences between libraries. The libraries selected in the study employed different kinds of genre notations. This thesis is a quantitative study in which research data was collected by using questionnaire. The theoretical framework was consisted of materials of fiction arrangement in libraries, collection development and customer studies. Earlier studies and surveys on the topic were used as comparison materials in this study.

184 customers of the four libraries answered the inquiry. Two thirds of the customers used assistance of the genre notations and shelf classification when seeking fiction. Only 7 % of customers regarded notations as useless. The most popular genre notation was a color symbol. Combination of letters was a little more popular than a pictorial symbol.

According to the survey it appears that customers are rather satisfied with the shelf classification and genre notations in their own library. Changing the kind of notations does not look to affect satisfaction. However getting a comprehensive overview of collections and shelf classification can be somewhat challenging. Often customers do not acknowledge what kinds of practices are used in libraries. Standardized practices and more guidance in library use may help solving the problem.

Keywords: public libraries, library use, fiction, classification, genres, customer satisfaction

SISÄLLYS

SISÄLLYS	5
1 JOHDANTO	6
2 KAUNOKIRJALLISUUS YLEISISSÄ KIRJASTOISSA	8
2.1 Lukemisen erilaisia funktioita	9
2.2 Kaunokirjallisuuden sisällönkuvailu	12
2.3 Kaunokirjallisuuden hakustrategiat kirjastossa	13
3 GENREMERKINNÄT JA HYLLYLUOKITUS KOKOELMATYÖSSÄ	15
3.1 Genret kirjastossa	17
3.2 Hyllyluokitus	20
3.3 Aiemmat tutkimukset	23
4 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	26
4.1 Asiakastytyväisyystutkimus	28
4.2 Kohdekirjastot	29
5 KYSELYN TULOKSET	38
5.1 Rajatut kysymykset	38
5.2 Avoimet vastaukset	46
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	48
7 POHDINTA	51
LÄHTEET	54
LIITTEET	58

1 JOHDANTO

Suomen yleisissä kirjastoissa kaunokirjallisuuden järjestelytavoissa on eroja. Kirjastoissa käytetään erilaisia hyllyluokkia ja merkintätapoja, joilla kirjat erotetaan toisistaan sisältönsä perusteella, mutta yhtenäisiä käytäntöjä ei ole. Sama kirja voi olla eri kirjastossa hyllytettynä eri tavalla, mutta tätä ei koeta suurena ongelmana. (Hypén 2006, 48.) Lisäksi kirjastoissa on tapana pitää esillä uutuuskirjoja ja vasta palautettuja kirjoja sekä valikoida kirjallisuutta erilaisiin näyttelyihin (sama, 42). Tässä opinnäytetyössä kirjastokäyttöön valitusta genrestä puhuttaessa käytetään isoa alkukirjainta riippumatta siitä, onko kyse hyllyluokalla erotetusta vai pelkästään merkitystä genrestä. Opinnäytetyön tietoperustana on käytetty aineistoa, joka koskee kirjastojen kaunokirjallisuuden järjestelyä, kokoelmanhoitoa ja asiakastutkimuksia.

Tässä opinnäytetyössä on tarkoituksena selvittää sitä, ovatko eri kirjastojen asiakkaat tyytyväisiä kirjastojensa hyllyluokitukseen ja genremerkintöihin sekä kokevatko asiakkaat ne hyödyllisiksi. Tutkimuskohteiksi valituissa kirjastoissa on käytössä erilaisia merkkejä ja hyllyluokkia, jotka esitellään paremmin luvussa 3. Luvussa 4.2 esitellään valitut kirjastot. Opinnäytetyössä keskityttiin aikuisten kaunokirjallisuuteen, erityisesti suorasanaiseen kertomakirjallisuuteen, eli luokkaan 84.2. Runot, sarjakuvat ja näytelmät rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle.

Genremerkinnät voivat olla kirjaan liimattavia kuvallisia tai värillisiä symboleja tai kirjainyhdistelmiä. Niiden avulla samaa aihetta koskeva kirjallisuus erottuu, vaikka se olisikin ryhmitelty samaan hyllyluokkaan muun aineiston kanssa. Erittäin pienissä kokoelmissa merkintätapoja ja hyllyluokista ei tarvita.

Tutkimuskohteeksi valittiin kirjastoja, joissa merkintätavat ovat erilaisia. Haluttiin selvittää, onko kirjastojen välillä eroja asiakkaiden tyytyväisyydessä ja siinä, millaisia merkintätapoja asiakkaat toivovat kirjaston käyttävän. Tutkimus suoritettiin neljässä kirjastossa kaksisivuisella kyselyllä, jonka viisi ensimmäistä kysymystä olivat kaikille kirjastoille samanlaisia. Kuudennessa kysymyksessä asiakkaat valitsivat kirjastossa käytössä olleista genreistä itselleen mieluisimmat ja seitsemänteen kysymykseen oli valittu ne genret, jotka kuuluvat fiktiivisen aineiston lisäluokkiin tai olivat käytössä jossain muussa tutkimuskohteena olleessa kirjastossa. Tämän lisäksi mukaan valittiin sellaisia genrejä, jotka vaikuttivat mielenkiintoisilta.

Kyseessä on kvantitatiivinen kyselytutkimus, jossa on käytetty survey-menetelmää. Otantamenetelmänä käytettiin itsevalikoituvaa otosta, jossa kaikki halukkaat saivat vastata kyse-

lyyn (Tilastokeskus 2009, viitattu 10.4.2012). Luotettavan tutkimustuloksen saamiseksi tavoitteena oli saada vähintään 30 vastausta kaikista kyselyyn osallistuneista kirjastoista. Kysely suoritettiin vuoden 2014 helmi-maaliskuun aikana Kemijärven, Porin ja Raahen kirjastoissa. Rovaniemellä kysely suoritettiin huhtikuussa 2014. Kyselyn suorittaminen Rovaniemellä myöhemmin johtui siitä, että kirjaston halukkuudesta osallistua kyselyyn saatiin tietää vasta myöhemmin. Kussakin kirjastossa vastaajilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn.

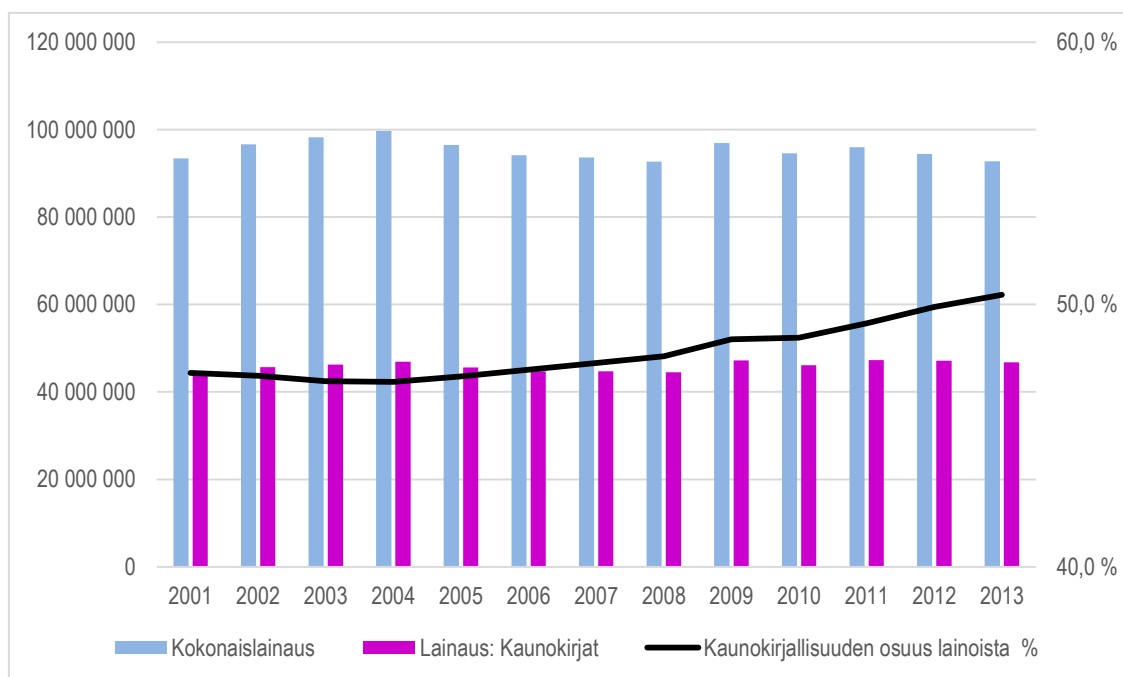
Vastauksia kyselyyn saatiin Kemijärveltä 35 ja Porista 40. Raahen kaupunginkirjastosta ja Patti-joen sivukirjastosta vastauksia saatiin yhteensä 54. Rovaniemeltä saatiin 55 vastausta. Koko kyselyyn saatiin yhteensä 184 vastausta. Suurin osa lomakkeista täytettiin paperisina versioina. Ainoastaan Raahen kaupunginkirjaston asiakkaat olivat vastanneet useammin sähköiseen kyselyyn, yli puolet yli puolet vastaajista oli valinnut sähköisen version.

Tämän opinnäytetyön tilaaja on fiktioryhmä. Fiktioryhmä on Suomen Kirjastoseuran työryhmä, jonka tavoitteena on vahvistaa fiktiivisen aineiston asemaa yleisissä kirjastoissa ja edistää kirjastojen fiktiivisten kokoelmien monipuolista käyttöä (Hypén 2006, 24).

2 KAUNOKIRJALLISUUS YLEISISSÄ KIRJASTOISSA

Kaunokirjallisuus on tärkeä ja perinteinen osa kirjaston kokoelmaa. Kirjaston ainutlaatuisia vahvuuksia ovat aina olleet kirjallisuuden asiantuntemus ja kirjallisuuskokoelmat. Ne ovat osa kirjaston ydinsaaamista, jota hyödynnetään asiakas- ja tietopalvelussa ja asiakkaiden itsenäisen tiedonhaun tukemisessa. Asenteet kaunokirjallisuutta kohtaan ovat vaihdelleet; kaunokirjallisuuden kokoelma- ja tiedonhakutyöhön tarvittavan asiantuntemuksen arvoa ei ole aina nähty, vaan sitä on usein pidetty yksinkertaisena kirjojen kierrättämisenä. (Hypén 2006, 13.)

Suomen yleisten kirjastojen kokoelmissa kaunokirjallisuutta on huomattava osa. Vuonna 2013 kaunokirjallisuutta oli 31,27 % aikuisten kokoelmista (Kirjastot.fi 2013, viitattu 28.4.2014). Kaunokirjallisuuden määrää on seurattu tilastollisesti vuodesta 2001 alkaen. Sinä aikana kaunokirjallisuuden osuus kokoelmasta on pysynyt lähes samana, vaikka kirjastojen kokonaishankintamäärät ovat vähentyneet. Vuosina 2001–2009 kaunokirjallisuuden osuus kaikista kirjahankinnoista kasvoi 2 %. (Tuomi 2011, 76.) Suhteessa kokonaislainaukseen on kaunokirjallisuuden osuus lainoista kasvanut 3 % vuosina 2001–2013.



KUVIO 1. Kaunokirjallisuuden osuus kaikista lainoista (Kirjastot.fi, viitattu 12.4.2014)

Kirjastot edistävät lukemisharrastusta, varmistavat myös vanhemman aineiston saatavuuden ja nostavat esiin monenlaista kirjallisuutta. Tätä toimintaa kirjastot toimittavat nykyisin myös verkossa pitämällä yllä erilaisia kirjallisuusaiheisia sivustoja. (Ekholm & Repo 2010, 48.)

Kirjan ja lukemiskulttuurin romahdusta on ennustettu jo pitkään. Tieto- ja oppikirjojen myynti on vähentynyt ja tämä on laskenut kirjojen kokonaisymyyntiä huomattavasti. Tämä on ollut huomattava menetys kirjakauppa- ja kustannusaloilla. Kuitenkin kaunokirjallisuuden ja sarjakuvien myynti kasvaa, eikä lasten- ja nuortenkirjallisuuden myyntikään ole laskussa. (Sama, 53.)

Suomalaisten lukemiseen käyttämä aika on pysynyt jokseenkin samana 1990-luvulta lähtien ja suurin osa suomalaisista lukee kirjoja. Lukemiseen käytetään päivässä 45 minuuttia, joista keskimäärin kolmasosa kuluu kirjojen lukemiseen. (Sama, 55.) Nuorten aikuisten lukemisvalintoihin vaikuttavat eniten lähipiiristä saadut kirjavinkit ja verkosta löytyneet suositukset. Kirjallisuuskritiikki ja perinteinen media taas ohjaa enemmän vanhempien lukijoiden lukemisvalintoja. (Herkman & Vainikka 2012, 98.)

2.1 Lukemisen erilaisia funktioita

Kaunokirjallisuudella on monenlaista annettavaa lukijalle. Kirjallisuuden antiin lukijalle vaikuttavat lukijan subjektiiviset kokemukset ja arvot. Lukeminen opettaa, voimaannuttaa ja toimii pakopaikana ja elämystentuojana. Kirjallisuus antaa työkaluja lukijan elämänhallinnan ja persoonallisuuden työstämiseen ruokkimalla mielikuvitusta ja antamalla kielellisiä keinoja hallita lukijan sisäistä maailmaa. Hypén viittaa Kimmo Jokisen kirjoituksiin itsen narratiivista. Se on oman elämän muuttamista tarinaksi. Oman tarinan kertominen on jatkuva prosessi, joka antaa elämälle merkityksellisen rakenteen ja auttaa löytämään elämään sisältöä. (Hypén 2006, 24–25.)

Kirjallisuutta on Suomessa perinteisesti käytetty kollektiivisen identiteetin muokkaamiseen ja vahvistamiseen. Realistinen romaani on kuvannut rehellisten ja työteliäiden suomalaisten menneisyyttä. Nykyisin kirjallisuutta käytetään enemmän henkilökohtaisen identiteetin työstämiseen lukijan oman kokemuksen valossa. Tämä muutos ei ole heikentänyt kirjallisuuden asemaa. Kirjallisuudesta on tullut monipuolisempaa ja se on saanut uusia funktioita sekä tavoittanut uusia lukijoita erilaisista ihmisryhmistä. Tämän kehityksen Hypén kiteyttää toteamukseen: ”Monokulttuurista on tullut monikulttuuria.” (Sama, 35–36.)

Kun Herkman ja Vainikka tutkivat nuorten aikuisten suosikkikirjoja, he huomasivat, että lukutottumuksissa oli tapahtunut huomattavia muutoksia verrattuna Suomessa aiemmin tehtyihin lukututkimuksiin. Herkman ja Vainikka vertaavat tilannetta 1990-lukuun, jolloin Eskolan mukaan suosituinta oli kotimainen kirjallisuus ja mieskirjailijoita luettiin huomattavasti naiskirjailijoita enemmän (Herkman & Vainikka 2012, 78–79; Eskola 1990, 37–43). Eskolan tutkimuksen mukaan naislukijat lukivat sekä miesten, että naisten kirjoittamia kirjoja, mutta miehet lukivat harvoin naisten kirjoittamia kirjoja. (Eskola 1990, 43) Käännöskirjallisuudesta on 2010-luvulla tullut yhä suosituempaa. Varsinkin nuorempien lukijoiden suosioon ovat nousseet kotimaisten ikisuosikkien lisäksi ulkomaalaiset, etenkin englanninkielisestä maailmasta tulevat kirjailijat. Genreistä suosituimpia ovat Jännityskirjallisuus ja Fantasia. Fantasiakirjallisuuden nousu alkoi 2000-luvun alussa ja se nousi nopeasti nuorten aikuisten joukossa kaikkein suosituimmaksi genreksi. (Herkman & Vainikka 2012, 78–79.)

Segers korostaa lukijan mielipidettä kaunokirjallisuuden laadun arvioinnissa. Hän kiteyttää: ”lukijan tekstille antamaa kaunokirjallista arvoa voidaan tutkia hänen lukuprosessia rationalisoivien mielipiteidensä avulla”. Tärkeää on, miksi lukija lukee tekstiä ja mitkä ovat hänen tekstiin kohdistuneet odotuksensa. Lukija peilaa omia kirjan sisältöön liittyviä toivomuksiaan niihin mielipiteisiin, mitä kirjasta on aiemmin esitetty. Segers nostaa esiin kolme asiaa, jotka kuitenkin ovat yhteisiä laadukkaalle kaunokirjallisuudelle. Näitä ovat uutuus, vaikuttavuus ja muoto. Uutuus tarkoittaa sitä, että tekstin sisällössä on jotain sellaista, mitä ei muualla ole. Tämä saa lukijan kiinnostumaan tekstistä. Vaikuttavuus tarkoittaa, että kerronta on uskottavaa ja antaa lukijalle ajattelemisen aihetta. Muoto taas kertoo tekstin kielellisestä rakenteesta, eli siitä, että miten lukija pysyy kerronnan mukana. Myös tekstin aihe ja juoni kuuluvat muotoon. (Segers 1985, 95–111.)

Se, millaista kirjallisuutta pidetään laadukkaana, vaihtelee kulloisenkin ajan yleisen mielipiteen mukaan. Kirja, joka on aikanaan kirjoitettu viihteeksi, voi myöhemmin saada klassikon aseman. (Segers 1985, 10.) Tästä hyvänä esimerkkinä on Emily Brontën *Humiseva harju*, jota omana aikanaan pidettiin karkeana ja epämoraalisena, mutta on nykyään yksi Englannin kirjallisuuden suurista klassikoista (Kangasniemi, viitattu 5.5.2014).

Usherwoodin ja Toynen tutkimuksessa selvitettiin 2000-luvun alussa kaunokirjallisuuden lukemisen vaikutusta ja arvoa lukijoille. Haastateltavia pyydettiin kertomaan omista lukukokemuksistaan. Kaunokirjallisuuden lukeminen katsotaan toiminnaksi, joka palvelee useita eri tarpeita. Lukeminen on ihmisille tärkeä harrastus. Se on myös kiinteä osa aktiivisten lukijoiden identiteettiä.

Lukijaidentiteetti muuttuu ajan ja henkilökohtaisen kehityksen myötä. Saadut tiedot vahvistivat sen, että lukemisella voi olla ihmiseen elämää muuttava vaikutus. Samalla kumottiin myös stereotyyppinen kuva sisäänpäin kääntyneestä ja sosiaalisesti passiivisesta lukijasta. Yksi tärkeimmistä syistä lukemiseen oli rentoutuminen ja kiireistä irti päästäminen. Lukemisella yritettiin tietoisesti rentoutua etenkin iltaisin ja loma-aikaan. Muita lukemisen funktioita olivat: uuden oppiminen, eskapismi, kirjallisten taitojen parantaminen, maailmankuvan avartaminen, henkilökohtainen kehitys, muiden ymmärtäminen ja lukemisen tuoma nautinto. (Usherwood & Toyne 2002, 34–41.)

Eskapismi on pakoa todellisuudesta. Monista eri syistä ihmiset tuntevat tarvetta paeta arkipäivää ja kirjoihin piiloutumisen tarpeen syyt ja voimakkuus vaihtelevat lukijasta toiseen. Eskapismia on perinteisesti ja hieman ylenkatseellisestikin pidetty tavanomaisena syynä kaunokirjallisuuden lukemiseen. Kysyttäessä lukemisen syitä vastaajat nostivat usein ensimmäisenä esiin juuri eskapismin. Toyne ja Usherwood arvelevat sen johtuvan siitä, että se on lukemisen syistä tietoisin. Kirjoittavat viittaavat Victor Nellin aiempaan tutkimukseen *Lost in a book – The psychology of reading for pleasure* (1988), jossa erotetaan kaksi tapaa paeta kirjoihin, toiset lukijat haluavat turruttaa tietoisuutensa, toiset haluavat nostaa tietoisuuttaan. Jälkimmäisessä tapauksessa haetaan elämyksiä ja halutaan päästä osalliseksi uusiin maailmoihin. (Sama.)

Maailmankuvan avartaminen kaunokirjallisuuden välityksellä kattaa monia asioita. Lukijat voivat tutustua toisiin kulttuureihin ja niiden tapoihin, poliittisiin ajatuksiin, historiaan ja sosiaalisiin olosuhteisiin. Kaunokirjallisuuden lukeminen nosti kiinnostusta uusiin asioihin. Se innosti etsimään asioista lisää tietoa ja tarkistamaan kaunokirjallisuuden esittämien asioiden todenperäisyyttä. (Sama.)

Lukijat oppivat kaunokirjallisuudesta uusia asioita, joista osa liittyy henkilökohtaiseen kasvuun, mutta lukeminen toi heille myös paljon uutta käytännön tietoa. Omien kirjallisten taitojen parantaminen auttoi lukijoita kommunikoimaan paremmin sekä suullisesti että kirjallisesti. Kaunokirjallisuuden lukeminen oli myös luovan kirjoittamisen kehittämisen väline ja tapa parantaa vieraiden kielten oppimista. Lukeminen auttaa henkilökohtaisessa kehityksessä auttamalla pukemaan sanoiksi tunteita ja ajatuksia, joita lukija itse ei ole osannut muotoilla. Lukemisesta sai tukea ja lohtua vaikeina aikoina ja ne ruokkii ajatuksia ja auttaa lukijaa ymmärtämään itseään ja muita ihmisiä. (Sama.)

2.2 Kaunokirjallisuuden sisällönkuvailu

Sisällönkuvailussa koetetaan luoda keinoja dokumenttien hakemiseen niiden sisällön perusteella (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 17). Dokumentti on tallennettu tietokokonaisuus, joka voi sisältää tekstiä, kuvaa tai ääntä. Dokumentti voi olla esimerkiksi painetussa, äänitetyssä tai digitaalisessa esitysmuodossa. (Salminen 1997, viitattu 14.5.2014.) Näin pyritään tekemään mahdolliseksi niiden sisältöihin perustuvat haut. (Suominen ym. 2009, 18.) Tarkoitus on ymmärtää, mistä dokumentissa on kysymys. Se on sisällön kääntämistä dokumentaatiokielelle (sama, 293). Dokumentaatiokieliä ovat erilaiset sanastot ja luokitusjärjestelmät (sama, 20).

Systemaattisuus ja standardien seuraaminen on tärkeää sisällönkuvailussa, jotta voitaisiin vähentää sille tyypillistä satunnaisuutta ja riippuvaisuutta kuvailijan subjektiivisesta tulkinnasta. Sisällönkuvailussa käytetään rinnakkain eri välineitä sisällöllisesti tietynlaisten dokumenttien löytämiseen. Sen menetelmiä ovat luokitus ja indeksointi. (Sama, 137–138.)

Indeksointia tehtäessä tietokantaan lisätään kirjan aihepiiriä kuvaavia kuvailutermejä eli asiasanoja, joilla pyritään kuvaamaan se, mistä kirjassa on kyse. Tärkeää on tunnistaa, mikä teoksessa on oleellista ja pelkistää se mahdollisimman lyhyeen ilmaukseen (sama, 141). Asiasanat ovat kontrolloidusta asiasanastosta valittuja kuvailutermejä. Kontrolloituun asiasanastoon on koottu luonnollisen kielen sanoja, joita käytetään indeksoinnissa. (Sama, 156).

Suomessa on käytössä fiktiivisen aineiston sisällönkuvailuun tarkoitettu asiasanasto Kaunokki ja sen ruotsinkielinen versio Bella. Kaunokissa sanasto on jaettu seuraaviin ryhmiin: genre, teema, henkilö / toimija, paikka / miljöö, aika, muut sanat. (Sama, 158, 250.) Kaunokki on Helsingin kaupunginkirjaston ylläpitämä fiktiivisen aineiston asiasanasto. Helsingin kaupunginkirjasto on samalla yleisten kirjastojen keskuskirjasto. Kaunokista on käytössä myös Verkko-Kaunokki, joka perustuu BTJ Finlandin julkaisemaan painettuun kirjaan Kaunokki: fiktiivisen aineiston asiasanasto. (Verkko-Kaunokki, 2014, viitattu 29.4.2014.)

2.3 Kaunokirjallisuuden hakustrategiat kirjastossa

Asiakkaalla voi kirjastoon tullessaan olla selvä tieto siitä, mitä hän haluaa, mutta yleensä näin ei ole. Joskus epämääräistä lukemisen tarvetta on vaikea pukea sanoiksi. Tässä tilanteessa turvaudutaan usein hyllyjen selailuun. Joskus tällä tavoin löytyykin sopivaa luettavaa, mutta pelkkä hyllyluokitus antaa lukijalle melko vähän tietoa. Tekijäkeskeinen hyllyluokitus, jossa kaikki kirjat on luokiteltu vain tekijän nimen mukaan, on tällaisen asiakkaan kannalta erittäin hankala. (Raivio 1990, 54.)

Hakuja ohjaa asiakkaan tarve ja hakutoiveen tarkkuus, esimerkiksi se haluaako asiakas jännitystä ylipäättään, nimenomaan perinteisiä dekkareita vai erityisesti Agatha Christien romaaneja. Hakua vaikeuttaa se, jos asiakas ei tunne kirjastojärjestelmää ja hyllyluokitusta. (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 17–18.) Jos asiakkaat eivät löydä haluamaansa, he usein valitsevat jotain muuta luettavaa mieluummin kun käyttävät rekistereitä tai pyytävät henkilökunnan apua (Saarti 1996, 84).

Raivio (1990, 44) jakaa kirjaston asiakkaat kolmeen ryhmään: tekijä-, laji- ja aiheorientoituneisiin lukijoihin. Tekijäorientoituneet lukijat hakevat kirjastosta tiettyjen kirjailijoiden teoksia. Tällaisen lukijan tarpeisiin tekijän mukaan aakkostetut hyllyt sopivat hyvin, niin kauan kun hän etsii vain määrättyjä teoksia. Luettavan löytäminen tuottaa kuitenkin haasteita, jos lukija haluaakin löytää jotain uutta aiemmin lukemansa kaltaista. Eli jos hän haluaa jotain samanlaista kuin Kaari Utrio tai Sophie Kinsella, ei aakkostettu hyllyluokitus palvele enää hänen tarpeitaan. Tällainen aakkostettu hyllyluokitus ei palvele myöskään lajiorientoitunutta lukijaa. Lajiorientoitunut lukija hakee kirjoja genren perusteella tai etsii sellaista kirjallisuutta, joka muistuttaa jotain hänen aiemmin lukeemaansa. Aiheorientoitunut lukija etsii kirjoja tietyistä aiheista kuten vanhenemisesta tai muista kulttuureista. (Raivio 1990, 44.)

Sisällönkuvaus, kuten indeksointi, palvelee hyvin aiheorientoituneita lukijoita. Tällaisella lukijalla on yleensä selvä kuva siitä, mitä hän haluaa lukea. Usein lukemisen innoittajana toimii tiedonhalu tai jokin käytännön tarve. Hyllyluokitus sen sijaan palvelee lukijoita, joilla ei ole selvää mielikuvaa siitä, mitä haluavat lukea. Nämä ovat niitä asiakkaita, jotka etsivät ”jotain hyvää luettavaa”. Tällaisilla asiakkailla teoksen laadun kriteerit ovat niin jäsentymättömiä, että lopullinen päätös syntyy vasta konkreettisen selailun jälkeen. Hyllyluokat luovat ryhmiä, jotka helpottavat kokoelman hahmottamista ja helpottavat sopivan kirjan löytämistä. (Saarti 1996, 36.) Yleisimmät asiakastyypit ovat tekijä- ja lajiorientoituneita. Tekijäkeskeinen luokitusjärjestelmä ei ohjaa lukijoita uuden

luettavan pariin, jolloin asiakkaat keskittyvät valitettavasti vain pariin tuttuun kirjailijaan. (Raivio 1990, 44.)

Saartin mukaan asiakkaiden tärkein hakustrategia oli hyllyjen selailu, palautus- ja uutuushyllyt mukaan lukien. Toiseksi tärkein hakustrategia oli rekistereiden käyttö. Lohtajalla hyllyluokituksen käyttöönoton jälkeen hakustrategioissa tapahtui muutos ja hyllyluokituksesta tuli muutamassa vuodessa tärkein hakuperuste selailun sijaan. (Saarti 1996, 84–85.) Myös Oulussa 73 % vastaajista piti selailua mieluisimpana tapana hakea kaunokirjallisuutta. Asiakkaat pitivät kirjojen etsimisestä selaillemalla tänään palautettujen hyllyjä ja uutuus- ja esittelyhyllyjä. (Janhunen & Jokikokko 2009, 48–49). Se, että kirja on ollut lainassa jollain toisella, toimii suosituksena. Mikäli kirja on herättänyt jonkun lukijan mielenkiinnon, se on mahdollisesti kiinnostava myös toisen lukijan mielestä. (Hypén 2006, 42.)

Hyllyluokitus palvelee etenkin selailua. Monesti vasta teoksen näkeminen kertoo asiakkaalle, vastaako se hänen tarpeitaan. Selailun tukeminen ja teosten sijoittaminen hyllyihin on hyllyluokituksen keskeisin tehtävä. Se tarjoaa asiakkaalle erilaisia aineistoryhmiä, joista tämä voi valita haluamansa teoksen. Onnistuneesta hyllyluokituksesta asiakkaan on helppo hahmottaa mielekkäitä kokonaisuuksia. (Saarti 1996, 35–36.)

Hyllyluokituskaavan on oltava tarpeeksi yksinkertainen, jotta sen hahmottamisesta ei tule liian vaikeaa. Kuitenkaan hyllyluokat eivät saa kasvaa niin suuriksi, että ne eivät enää tue selailua. Laajat hyllyluokat ovat liian moniaiheisia tukemaan aineiston erottelua. (Suominen, Saarti & Tuomi. 2009, 277.)

Kirjastosta lainataan monesti kirjoja myös muille ihmisille, usein perheenjäsenille. Silloin hakeminen helpottuu huomattavasti, jos asiakas tietää mitä genreä lukija suosii. Lisäksi hyllyluokitus ohjaa asiakkaita lukemaan genren sisällä heille aiemmin tuntemattomia kirjoja. (Sama, 279.)

3 GENREMERKINNÄT JA HYLLYLUOKITUS KOKOELMATYÖSSÄ

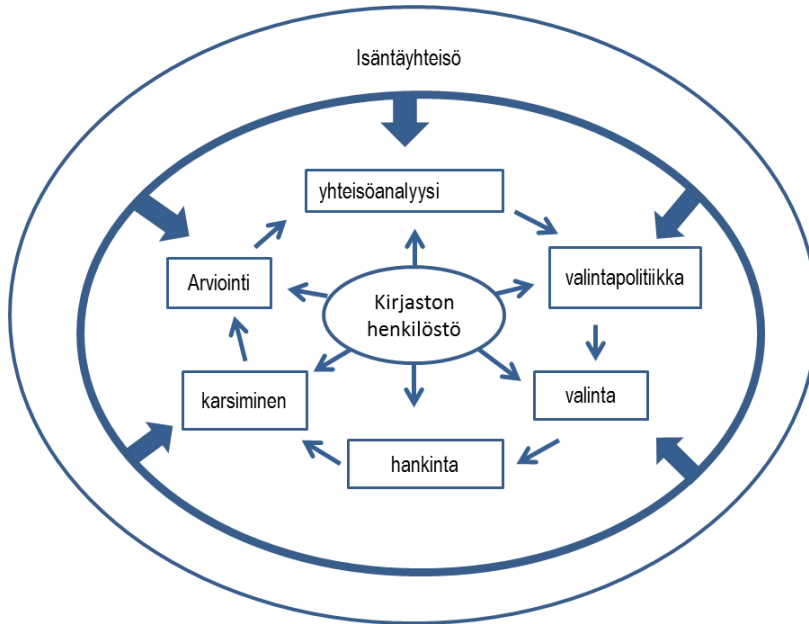
Kokoelmatyössä tunnistetaan kirjaston kokoelman heikkouksia ja vahvuuksia sekä pyritään korjaamaan havaitut heikkoudet, mikäli se on mahdollista. Tätä kokoelman arviointia tehdään aina suhteessa asiakkaiden tarpeisiin ja saatavissa oleviin resursseihin. Kokoelmatyö on jatkuvaa toimintaa, jonka päämääränä on yhteisön tiedontarpeiden tyydyttäminen tehokkaasti. Kuvio 2 esittelee kirjaston kokoelmatyön osa-alueita Evansin mallin mukaan. Evansin mukaan kokoelmatyössä tärkeää on ympäröivän yhteisön tarpeiden kuuntelu ja asiakkaiden mahdollisuus halutesaan vaikuttaa kokoelmatyöhön niin paljon kuin se on mahdollista haittaamatta kirjaston perustehtävää. (Evans 2000, 15–16, 24.)

Kuvion ulkokehällä oleva isäntäyhteisö tarkoittaa yleisessä kirjastossa kirjaston potentiaalisia asiakkaita, eli niitä ihmisiä, joita palvelemaan kirjasto on tarkoitettu, ei vain aktiivisia käyttäjiä. Yhteisö voi olla esimerkiksi kunta, valtio tai oppilaitos. Kokoelmatyön ensimmäinen vaihe on yhteisöanalyysi. Tähän vaiheeseen kuuluu kirjaston asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen eli se, miten hyvin kirjaston aineisto on käytössä. Yhteisöanalyysissä ilmenneitä tietoja käytetään apuna kokoelmapolitiikan muodostamisessa. (Sama, 15–16.) Samalla yritetään selvittää, onko aineistossa jotain sellaisia puutteita, joiden korjaaminen toisi kirjastoon uusia asiakkaita (Sareslahti 1986, 15).

Toinen vaihe, valintapolitiikka, tarkoittaa sitä, että henkilökunta päättää kirjastoon hankittavasta aineistosta. Hankintojen valinta tehdään yhteisön tarpeita kuunnellen. (Evans 2000, 90) Kirjaston henkilökunta ottaa vastaan suosituksia asiakkailta, seuraa kustantajien julkaisuja ja erilaisia arvosteluja käyttäen näitä apuna kokoelman kehittämisessä (sama, 107, 108). Valintaa tehdessään henkilökunta tekee jatkuvaa arviota aineiston laadusta ja arvosta kokoelmalle (sama, 15–16).

Hankintavaiheessa hankitaan sellaista aineistoa, jota kokoelmasta puuttuu. Hankinta on liiketoimenpide, johon yhteisö ei osallistu. Hankinnassa aineisto liitetään kokoelmaan ja annetaan yhteisön käyttöön. Kun aineisto ei enää ole kokoelman kannalta hyödyllinen, se poistetaan kokoelmasta joko varastoimalla, myymällä tai hävittämällä. Kokoelmasta poistetaan huonokuntoinen, vanhentunut ja muulla tavoin vääränlainen aineisto. Poistoja tehtäessä tehdään samalla jatkuvaa arviointia aineiston hyödyllisyydestä kirjaston kokoelmalle. Lopuksi arvioidaan, onko

onnistuttu siinä, mikä oli tarkoitus. Onnistuneessa arvioinnissa otetaan huomioon yhteisön tarpeet. Tämä johtaa takaisin yhteisöanalyysiin. (Evans 2000, 18–19.)



KUVIO 2. Evansin malli

Kuten kuviosta 2 huomaa, isäntäyhteisö vaikuttaa kokoelmatyön kaikkiin muihin vaiheisiin, mutta ei hankintaan. Asiakkaat voivat tehdä hankintaehdotuksia, mutta henkilökunta tekee kuitenkin lopullisen päätöksen itsenäisesti. Poroila (2007, 8–9) huomauttaa, että koska kirjaston kokoelmatyön tekijällä on valta päättää kirjaston hankinnoista, on syytä kiinnittää huomiota siihen, toteutuuko kirjastossa sananvapaus vai onko valintapolitiikka ohjailevaa. Poroilan mukaan kirjaston henkilökunnalla on valta päättää asiakkaan puolesta, mikä tälle on hyväksi. (Sama, 36.) Huhtala (2006, 67–83) arvostelee sitä, miten kirjallisuuden lajeihin on yleisesti suhtauduttu. Lajeja on pidetty kahlitsevina ja luovuutta vähentävinä tekijöinä. Varsinkin viihdekirjallisuuteen luokitellun kirjan on ajateltu olevan jollain tapaa huonompaa kirjallisuutta kuin korkeakirjallisuuteen luokiteltavan teoksen.

3.1 Genret kirjastossa

Sana genre pohjautuu latinankielen sanaan genus / gener, joka tarkoittaa syntyperää, sukua tai lajia. Laajasti määriteltynä samaan genreen kuuluvia teoksia yhdistää yksi tai useampi yhteinen sisältöön tai muotoon liittyvä piirre. (Hosialuoma 2003, 271.) Kirjallisuudentutkimuksessa puhutaan eri tekstilajien perheyhtäläisyyksistä. Genre on ikään kuin malli, jota yksittäiset teokset heijastavat. Itsenäiset teokset voivat olla keskenään hyvinkin erilaisia, mutta yhteisten ominaisuuksien perusteella ne ovat silti tunnistettavissa saman sukuisiksi tekstilajeiksi. Genrejä ei voida määritellä vain yhden yhteisen ominaisuuden perusteella. Niiden rajat eivät ole selkeitä tai staattisia. (Huhtala 2006, 67.)

Kirjallisuustieteessä käytettävät genret eritellään perusteellisemmin kuin kirjastokäytössä on tarpeen. Ne eivät välttämättä kerro kirjastonkäyttäjän kannalta olennaisia asioita kirjoista. Kirjastossa historiallisia genrejä oleellisempia ovat nykyiset kirjallisuuden genret. (Saarti 1999, 24.) Koska kaunokirjallisuuden genret eivät ole yhtä selkeärajaisia kuin tietokirjallisuuden, Hypén ei pidä mahdollisena luokitella niitä yhtä tarkasti kuin tietokirjallisuutta (Hypén 2006, 48). Kirjallisuuden genret voidaan tulkita välineeksi, jolla voidaan muodostaa yhteys asiakkaan ja kokoelman välille (Saarti 1996, 27).

Kaunokirjallisuuden suuresta määrästä johtuen, on tärkeää että kokoelma voidaan ryhmitellä siten, että se tukee asiakkaiden itsepalvelua ja henkilökunnan neuvontatyötä. Hyllyryhmittelyn ja luokituksen tarpeisiin on yhtenäisten käytäntöjen puuttuessa otettu käyttöön kirjastokohtaisia sovelluksia. Kirjastokohtaisia epävirallisia hyllyryhmittelyn tapoja on monenlaisia. (Hypén & Kesonen 2006, 1.)

Kaunokirjallisuuden kokoelma jaetaan usein siten, että käytössä on muutama hyllyluokka, johon järjestetään erikseen joitakin suosittuja genrejä ja kaikki sellaiset kirjat, jotka eivät kuulu mihinkään niistä, on erotettu yhteen hyllyluokkaan. Hyllyluokka toimii asiakkaille suosituksena. Kun kirjastossa on jaettu erikseen hyllyryhmä jännityskirjallisuudelle, siitä kiinnostuneiden on helppo löytää ne. (Hypén 2006, 54.)

Hyllyluokkia muodostetaan yleensä suosituista kirjoista, joiden genren määrittely on helppoa ja joita kirjaston kokoelmassa on merkittävästi tai joille on aivan oma erityistarpeensa, kuten isotekstisille kirjoille (Saarti 1996, 37–42). Yksi syy hyllyluokkien määrän rajaamiseen on se, että lisätessä hyllyluokkia tilan tarve kasvaa. Siksi omaa hyllyluokkaansa ei laadita sellaiselle

kirjallisuuden lajille, jonka kappalemäärä on pieni. Toiseksi hahmottaminen vaikeutuu, jos kokoelma on jaettu liian moniin hyllyluokkiin. (Suominen ym. 2009, 161.) Kolmas syy välttää hyllyluokkia on henkilökunnan pelko siitä, että asiakkaat urautuvat lainaamaan vain tiettyä genreä, eivätkä kiinnostu muista kirjallisuudenlajeista (Hypén 2006, 53).

Kirjastoissa käytetyimpiä genrejä ovat Jännityskirjallisuus ja Dekkarit. Suosittuja ovat myös Erä-, Sota- ja Rakkauskirjallisuus, samoin kuin Scifi ja Fantasia, jotka usein voidaan luokitaa samaan hyllyluokkaan. Kirjastot käyttävät genreistä eri nimityksiä. Voidaan puhua esimerkiksi Tieteiskirjallisuudesta, Scifistä tai Science Fictionista ja vastaavasti Rakkaudesta, Romantiikasta tai Romanttisesta viihteestä. Jännityskirjallisuus voidaan jakaa alalajeihin, esimerkiksi Dekkarit, Thrillerit tai Rikoskirjallisuus. (Hypén & Kesonen 2006, 2.)

Viihdekirjallisuuden hyllyluokitusta helpottaa kustantajien ja kirjailijoiden tekemä valmis kirjojen liittäminen genreen markkinoinnin edistämiseksi. Apua on myös siitä, että viihdekirjallisuuden genrenmukaisessa hyllyluokituksessa käytetään yleisessä kielenkäytössä olevaa sanastoa (Saarti 1996, 38, 43).

Vuonna 2006 Kirjastoseuran fiktoryhmä ja Turun kaupunginkirjasto toteuttivat valtakunnallisen kyselyn, jolla selvitettiin, millaisia käytäntöjä kirjastoilla on aikuisten kaunokirjallisuuden luokituksessa ja hyllyryhmittelyssä. Kysely keskittyi sisältöön perustuvaan luokitukseen, mutta kartoitti samalla myös muita kaunokirjallisuuden luokitukseen liittyviä käytäntöjä. Tarkoituksena oli luoda kokonaiskuva kirjastojen luokitus- ja hyllyryhmittelytavoista ja kartoittaa yhtenäistettyjen luokituskäytäntöjen ja keskitettyjen palveluiden tarvetta. Kartoituksessa kävi ilmi, että suurimassa osassa kirjastoja (93 %) tehdään jonkinlaista romaanien sisältöperustaista luokittelua tai genrejen merkitsemistä erilaisin symbolein. Vaikka romaanien luokittelua oikeisiin hyllyluokkiin ei yleisesti pidetty ongelmallisena, esiin nousi myös ongelmia, jotka johtuvat siitä, että kaikki jotkin romaanit ovat monitulkintaisia ja sopivat moneen luokkaan. (Hypén & Kesonen 2006, 1–2.)

Käytännöt olivat kirjastokohtaisia ja perustuivat niiden asiakaskunnan oletettuihin tarpeisiin. Vastaajat eivät ajatelleet erilaisten käytäntöjen vaikuttavan haitallisesti kirjastojen väliseen yhteistyöhön. Vastauksista useimmissa (78 %) ei myöskään uskottu eri käytäntöjen vaikeuttavan asiakkaiden kirjastonkäyttöä. Osa kuitenkin totesi niiden hämmentävän asiakkaita. Esiin nousi myös kysymys siitä, kuinka eriävät käytännöt vaikuttavat kirjaston julkiseen kuvaan. Kirjastoissa kannatettiin yhtenäistettyä valtakunnallista kertomakirjallisuuden luokituskaavaa ja luokituskäytäntöjä apuvälineeksi luokitustyöhön, mutta pidettiin samana tärkeänä, että ne eivät

ole sitovia vaan joustavat kirjastojen tarpeiden mukaan. (Hypén & Kesonen 2006, 3–4.) Tulosten perusteella fiktioryhmä teki ehdotuksen kaunokirjallisuuden sisältöön perustuvan luokituksen lisäämistä Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmään (Sama, 7).

Ehdotuksen perusteella Yleisten kirjastojen luokitusjärjestelmää ylläpitävä LUU-ryhmä muodosti kaunokirjallisuuden sisältöön perustuvan luokituksen eli Fiktiivisen aineiston lisäluokat. Lisäluokat eivät ole normatiivisia vaan kirjastot voivat käyttää niille sopivia lisäluokkia tai muodostaa luokituksen muuten parhaaksi katsomallaan tavalla. (Turun kaupunginkirjasto 2009, viitattu 16.5.2014.) Fiktiivisen aineiston lisäluokkia ovat: Eläimet, Erä, Fantasia, Historia, Huumori, Jännitys, Kauhuhu, Novellit, Romantiikka, Scifi, Sota, Urheilu ja Uskonto (Kirjastot.fi 2011, viitattu 31.3.2014). Fiktiivisen aineiston lisäluokat on esitelty liitteessä 5.

Opinnäytetyöhön liittyvässä kyselyssä käytettiin Fiktiivisen aineiston lisäluokkia. Mukaan valittiin lisäksi muita genrejä, esimerkiksi formaatin perusteella omiksi hyllyluokikseen erotetut isotekstiset kirjat sekä selkokirjat ja selkeälukuiset kirjat. Selkokirjat on suunnattu ihmisille, joille yleiskielen lukeminen tai ymmärtäminen on haastavaa. Se on helppolukuisempaa ja selkeämpää suomenkieltä, jossa sanasto ja kielen rakenne mukautettu helpommin ymmärrettäväksi. Selkokirjat ovat selkokeskuksen tarkastamia kirjoja, joille on myönnetty selkologo. Selkeälukuiset kirjat ovat helppolukuisia kirjoja, joilla ei ole selkologoja. (Selkokeskus, 2014. viitattu 31.3.2014.) Helppolukuiset kirjat on suunnattu lukemaan opetteleville ja erilaisista hahmotus- ja ymmärtämisvaikeuksista kärsiville ihmisille (Verkko-Kaunokki. viitattu 29.4.2014). Lisäksi mukana olivat jännityskirjallisuuden alalajeina dekkarit ja seikkailukirjallisuus sekä elämäkertaromaanit, kehitysromaanit, satiiri ja yhteiskunnalliset romaanit.

Genren tai hyllyluokan merkitsemisestä kirjaston tietokantaan ei ole yhtenäisiä käytäntöjä. Kaikissa kirjastoissa niitä ei lainkaan viedä tietokantaan. Tietokannassa genreä voidaan merkitä kirjainnotaatiolla, joka näkyy YKL-luokan vieressä. Esimerkiksi 84.2 Jän MÄK tai 84.2D MÄK. Käytössä voi olla kirjastokohtainen YKL-luokkaa täydentävä notaatio. Esimerkiksi 84.1234. Myös kirjan hyllymerkintä voi näkyä tietokannassa. (Hypén & Kesonen 2006, 3.) Esimerkiksi Satakirjastoissa – Satakunnan kirjastojen yhteistietojärjestelmässä – Leena Lehtolaisen dekkarista merkitään luokan (84.2) lisäksi hyllypaikka (Dekkarit).

Porin kaupunginkirjasto - Satakunnan maakuntakirjasto		
Sijainti	Hylly	Luokka
Porin pääkirjasto		
Aikuisten osasto	Dekkarit	84.2 LEH

KUVIO 3. Satakirjastojen tietokannassa näkyvät kirjan hyllypaikka ja ykl-luokka.

3.2 Hyllyluokitus

Hyllyluokitus on menetelmä, jolla kirjaston kokoelma asetetaan esille käyttäjien aineiston selailua tukevalla tavalla. Tämä tarkoittaa kokoelman aineiston sijoittelua hyllyihin siten, että dokumentin, tässä teoksen fyysisen kappaleen, sijainti kertoo jotain sen sisällöstä. Hyllyluokitusta käytetään kokoelman järjestämiseen johonkin loogiseen järjestykseen. Se on konkreettinen tapa kuvata aineiston sisältöä. (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 275.) Hyllyluokitus eroaa varsinaisesta sisällönkuvailusta, joka menetelmänä on huomattavasti yksityiskohtaisempi ja tarkempi. Hyllyluokitus ja sisällönkuvailu ovat erillisiä, mutta toisiaan tukevia menetelmiä, jotka palvelevat tiedonhakijoiden erilaisia tarpeita. (Saarti 1996, 37–38.)

Hyllyluokitus oli ensimmäinen yritys hallita lukuisia dokumentteja ja niiden sisältämiä aiheita. Dokumenttien määrä kasvoi nopeasti 1500-luvun alussa ja niiden löytymisen tehostamiseen kehitettiin uusia keinoja. Avuksi otettiin hyllyluokitus, jossa dokumenttien aiheet jaettiin luokkiin. Eri aiheille annettiin omat hyllyt, jotka merkittiin eri tunnuksin. Dokumentit sijoitettiin hyllyyn hankintajärjestyksessä ja varustettiin niiden paikan ilmaisevilla signumeilla. Hyllyn loppuosa jätettiin tyhjäksi uusia hankintoja varten. (Meriläinen 1984, 24.)

Aiheiden lisääntymisestä johtuen tarvittiin yhä tarkempaa aineiston jakoa ja lisää luokkia. 1800-luvun loppupuoliskolla Yhdysvaltalainen Melvil Dewey ehdotti ratkaisuksi niin sanottua suhteellista hyllyluokitusta, jossa dokumentit merkittiin niiden sisällön aihetta kuvaavilla symboleilla. Näin uudet dokumentit voitiin lisätä vanhojen sekaan järjestyksen sotkeentumatta, eikä hyllyihin enää tarvinnut jättää ylimääräistä tyhjää tilaa. Suhteellisen järjestyksen myötä luokkajako muotoutui yhä monimuotoisemmaksi ja alkoi vähitellen kehittyä hyllyluokituksesta aiheuokitukseksi. (Sama.)

Hyllyluokituksen perustana voi olla yleinen luokituskaava. Suomessa käytössä olevat yleiset kirjastoluokituskaavat (YKL, UDK) on luotu myös hyllyluokituksessa käytettäväksi. Kirjastot voivat myös organisoida hyllyluokituksen itsenäisesti käyttäjien tarpeisiin tai kirjaston kokoelmaan

pohjautuen. (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 275.) Luokituskaavan avulla kaunokirjallisuus voidaan erotella sen päälaajien runouden, näytelmien ja proosan sekä julkaisun kielen mukaan (Juntunen & Saarti 1992, 91). Hyllyluokituksen avulla on näitä luokkia ja etenkin proosaa eli suorasaanaista kertomakirjallisuutta pyritty jakamaan pienempiin helpommin havainnoitaviin luokkiin.

Pejtersenin mukaan tietokirjallisuuden luokituksen omaksuminen kaunokirjallisuuden käyttöön ei onnistu, vaan on luotava erityinen fiktioluokitus, jossa kaunokirjallisuus järjestetään genren mukaan. Tietokirjallisuuden luokat eivät sovellu kaunokirjallisuuteen, sillä kaunokirjallisuus ei muodosta luonnollisia hierarkkisia suhteita samoin kuin tietokirjallisuus. Luokkia olisi vaikea muodostaa ja luokitus nojaisi liikaa luokittajan näkemykseen. Järjestettäessä kaunokirjallisuutta genrejen mukaan genreluokituksen luoja arvot ja käsitykset vaikuttavat siihen, millä tavoin aineisto järjestetään. Tämä näkyy myös siinä millaiseen fyysiseen järjestykseen luokat asetetaan kirjastossa ja se kuvastaa henkilökunnan mieltymyksiä. Aiemmissa genreluokitusjärjestelmissä genreluokkien on katsottu heijastavan lukijoiden tarpeita pätevästi. (Pejtersen 1996, 8–11.)

Kaunokirjallisuuden ryhmittelyyn ei ole yleispäteviä sääntöjä. Näin ollen kirjastojen välillä on eroja, ja sama kirja voidaan eri kirjastoissa luokitella kuuluvaksi eri genreihin. Kirjastot valitsevat erikseen hyllyluokitettaviksi sellaiset kirjat, joiden luokittaminen on helppoa esimerkiksi kirjan ulkoasun tai tarkkaan rajatun sisällön vuoksi. Kaunokirjallisuuden hyllyluokkina on useimmiten käytetty kaunokirjallisuuden genrejä. Hyllyluokitus on yleensä aloitettu helposti erottuvista viihdekirjallisuuden genreistä kuten dekkareista. Yleisin tapa on erottaa omiksi hyllyryhmikseen muutamia, tavallisesti kysytyimpään aineistoon kuuluvia, genrejä. Tavallista on myös erottaa viihde- ja korkeakirjallisuus toisistaan ja jakaa viihdekirjallisuus hyllyluokkiin samalla kun korkeakirjallisuus jätetään yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Suuremmissa kirjastoissa luokkia on enemmän, koska jo hyllytila mahdollistaa laajemman jaottelun. (Suominen ym. 2009, 279–282.)

Hyllyluokitukselta eroava tapa on kirjojen merkitseminen erilaisin tarroin. Tarrat voivat sisältää luokkamerkinnän tai kuvata dokumentin sisältöä eri kirjaimilla, väreillä tai kuvallisilla symboleilla. (Saarti 1996, 39.) Genre voidaan merkitä myös kirjainyhdistelmällä signumissa. Hyllyluokitus ja genremerkit ovat käytössä useimmissa kirjastoissa rinnakkain, näin myös kaikissa tämän opinnäytetyön yhteistyökirjastoissa. Pienemmässä kirjastossa voidaan käyttää myös erilaisia merkintätapoja yksittäisissä kirjoissa, jolloin kirjat erottuvat genremerkinnän perusteella, vaikka sijaitsevatkin hyllyssä tekijän mukaan aakkostettuna muiden kirjojen seassa (Saarti 1996, 39).

Näin voidaan toimia myös hyllyluokan sisällä. Kemijärvellä samaan hyllyluokkaan on yhdistetty Scifi, Kauhu ja Fantasia, jotka merkitään kukin omalla värinauhallaan (Kuva 1).



KUVA 1. Fantasian, kauhun ja scifin hyllyluokka

Haastavin tapa on luokitella kaikki kirjallisuus omiin hyllyluokkiinsa (Suominen, Saarti & Tuomi 2009, 175–179). Joissain kirjastoissa on hyllyluokituksessa yhdistetty kaunokirjallisuutta ja tietokirjallisuutta sisällön perusteella yhteisiin luokkiin (Saarti 1996, 38). Esimerkiksi siten, että luokassa Sota on sotaromaaneja, sotamuistelmia ja muuta aiheeseen liittyvää tietokirjallisuutta.

Hyllyluokituksen ongelmana nähdään tietty joustamattomuus. Hyllyluokituksessa kirja voi olla vain yhdessä paikassa kerrallaan. (Suominen ym. 2009, 276.) Tämä vaikeuttaa lukijoiden kirjallisuuden hakua, mikäli kirja täyttää useamman genren vaatimukset (Pejtersen 1996, 10). Luetteloon dokumentti voidaan sijoittaa useaan paikkaan, ja hakuvaiheessa voidaan luetteloa manipuloida muun muassa mainintajärjestystä muuttamalla. Luettelomuodossa voidaan helpommin selata suurempaa määrää dokumentteja. Aineiston suuri määrä voi vaikuttaa kokoelman hahmottamista, koska kyseessä on konkreettisesti liian laaja alue helposti hahmotettavaksi. (Suominen ym. 2009, 276.) Kaunokirjallisuuden hyllyluokituksen ja sisällönkuvailun kehittämistä ja käyttöönottoa ovat hidastaneet pelko siitä, että asiakkaat siirtyvät lukemaan pelkkää ”kevyttä viihdekirjallisuutta” sekä kaunokirjallisuuden lukemisen subjektiivisesta tulkinnasta johtuvat vaikeudet (Saarti 1996, 37–38).

3.3 Aiemmat tutkimukset

Jarmo Saarti esittelee teoksessaan *Romaanit hukassa?* David Spillerin Englannissa vuonna 1978 tekemää hyllyluokituskokeilua, jossa pyrittiin luokittamaan kattavasti koko kaunokirjallisuus. Spiller jakoi kaunokirjallisuuden viihdekirjallisuuteen (Recreational) ja vakavaan kirjallisuuteen (Serious). Viihdekirjallisuuden hän jakoi hyllyluokkiin tavalla, joka vastasi perinteistä genrejakoja. Vakavan kirjallisuuden hyllyluokituksen genrejako perustui teosten syntyajankohtaan, kieleen ja kirjalliseen arvoon. Valittuja luokkia olivat klassikot, modernit klassikot, merkittävät, käännökset, vakavat ja novellit. (Saarti 1996, 46–48.)

Palautettuja kirjoja tarkkailemalla Spiller seurasi, kuinka paljon eri hyllyluokkiin kuuluvia teoksia lainattiin. Suurin osa palautetuista kirjoista (64 %) kuului viihdekirjallisuuteen. Lainatuimpia olivat salapoliisi- ja jännityskirjat (27 %). Myös romanssit, seikkailu- ja perhekirjat olivat suosittuja. Lähes viidenes (19 %) asiakkaita luki vakavaa kirjallisuutta ja viihdekirjallisuutta. Osa asiakkaita (15 %) luki pelkästään vakavaa kirjallisuutta. (Sama.)

Spillerin tutkimuksessa todettiin asiakkaille tehtyyn kyselyyn perustuen, että suuri osa asiakkaita koki suuren kirjamäärän seassa suunnistamisen ja uusien löytöjen tekemisen vaikeaksi. (Sama.) Hakustrategiana asiakkaat käyttivät joko selailua, tuttujen kirjailijoiden teosten etsimistä tai näiden kahden strategian yhdistelmää. Yli puolet asiakkaita etsi luettavaa hyllyjä selailemalla. Vain pieni osa asiakkaita (7 %) kääntyi henkilökunnan puoleen kaunokirjallisuutta etsiessään. (Sama, 37.) Saarti kokee Spillerin tutkimuksessa ongelmalliseksi sen hyllyluokittelun arvottavan otteen, sillä teosten arvottaminen on aina perimmiltään subjektiivista. Lisäksi samanlaisen arvottavan jaon olisi voinut tehdä myös viihdekirjallisuuteen, jolla on myös klassikkonsa. (Sama, 46–48.)

Saarti nostaa vertailukohdaksi Jouko Raivion hyllyluokituksen, jossa siinäkin jaetaan aineisto viihde- ja korkeakirjallisuuteen siten, että viihdekirjallisuuden genret on jaettu yleisimpien genren (Jännitys, Romantiikka) mukaan. Korkeakirjallisuutta Raivio lähestyy yrittäen muodostaa luokat arvottamatta niitä. Hyllyluokat on muodostettu teosten alkuperäiskielen ja kirjoitusajankohdan mukaan. Näin luokitusperustat hahmottuvat teoksen historiallisen ja kulttuurisen kontekstin perusteella. Raivion hyllyluokituksessa luokat voidaan jakaa tarvittaessa pienempiin alueisiin. Luokkia ovat esimerkiksi vanhempi kotimainen kaunokirjallisuus, uudempi kotimainen kaunokirjallisuus, Skandinavia, Eurooppa, Aasia. Tässä luokitustavassa kysymyksiä herättävät eri kulttuurialueiden rajat. Lisäksi kirjallisuutta korkeakirjallisuuteen ja viihdekirjallisuuteen jakaessa

ongelmia tuo sellaisten teosten luokittelu, jotka asettuvat luokkien välimaastoon. (Saarti 1996, 49–51.)

Saartin oma tutkimus perustuu 1990-luvun alussa Kajaanin kaupunginkirjaston lähikirjastossa Lohtajalla tehtyyn hyllyluokituskokeiluun, jossa selvitettiin hyllyluokituksen vaikutusta asiakkaiden kirjastonkäyttöön. Vertailukirjastoina käytettiin Kuurnan lähikirjastoa ja Kuhmon kaupunginkirjastoa. Tutkimuksessa selvitettiin aiempia hyllyluokituskokeiluja ja selvitettiin kokeilun toteuttamiseen liittyviä toimenpiteitä ja esiin nousseita näkemyksiä ja ongelmia. Asiakaskyselyllä kartoitettiin asiakkaiden mielipiteitä uudesta järjestelmästä Lohtajalla ja Kuhmossa. Samalla seurattiin romaanien lainauksen kehittymistä kaikissa kolmessa kirjastossa. (Sama, 9–10.)

Saartin hyllyluokituskokeilussa muodostettiin yksitoista hyllyluokkaa perustuen yleisiin kirjallisuuden genreihin. Suuriin hyllyluokkiin (Psykologiset, Jännitys- Rakkaus-, Salapoliisi- ja Yhteiskunnalliset romaanit) kuuluvia kirjoja oli yli 70 % kertomakirjallisuuden kokoelmasta. Muista hyllyluokista (Historialliset romaanit, Huumori, Sotaromaanit, Tieteiskirjallisuus, Uskonnolliset romaanit ja Eräkirjat) osa oli melko pieniä, mutta niille oli paljon kysyntää. Hyllyluokat yksilöitiin yhdellä kirjaimella, joka merkittiin teoksiin ja hyllyihin. Luokkien notaatiot merkittiin kirjaimilla A:sta K:hon aakkosten mukaan (A= Historialliset romaanit, K= Yhteiskunnalliset romaanit). Lisäksi teokset ja hyllyt merkittiin samanvärisin selkämysteipein ja opastein. (Sama, 59–61.)

Kokeilun aikana kirjat vietiin atk-rekisteriin, indeksoitiin ja luokiteltiin (ks luku 2.2). Osaa genreistä voitiin indeksoitaessa kuvata usealla eri sanalla (Luokkaa Huumori [B], voitiin kuvata myös asiasanoilla pakinat, satiiri, vitsit). Vaikka asiasanastona käytettiin Yleistä suomalaista asiasanastoa, oli osa termeistä määriteltävä itse. Indeksoinnissa genreä kuvaava asiasana asetettiin päätermiksi asiasanaketjuun tietokirjallisuudelle tarkoitettuun asiasanakenttään, sillä Pallas-kirjasto-ohjelmistossa ei vielä ollut vielä mahdollista lisätä kaunokirjallisuuden kuvailutermejä. Rekisteröinnin huomattiin lisäävän huomattavasti teosten hakumahdollisuuksia ja löytyvyyttä. Tutkimuksessa havaittiin, että indeksoinnista oli eniten hyötyä henkilökunnalle. Koska tekniikka oli vielä uutta, asiakkaat hakivat aineistoa atk-rekisteristä vain vähän. (Saarti 1996, 63–65.)

Asiakaskyselyiden vastauksissa näkyi kaunokirjallisuuden vahva asema kirjastoissa. Lohtajan ja Kuurnan kirjastoissa kaunokirjallisuuden osuus kaikista lainoista oli yli 60 % ja kaikista kirjallainoista noin 80 %. Kuhmon kirjastossa lainausluvut olivat toiseksi korkeimmat koko Suomessa. (Sama, 59, 65–66.) Vastaukset myötäilivät aiemmissa hyllyluokituskokeiluissa (Spiller) saatuja tuloksia. Asiakkaiden hakustrategioista käytetyin oli hyllyjen selailu, mukaan lukien palautus- ja

uutuushylly, joista asiakkaat etsivät usein luettavaa. Toiseksi suosituin hakustrategia oli erilaisten luetteloiden käyttäminen. Henkilökunnan puoleen käännytään vasta, jos aineistoa ei löydetä itse. (Sama, 84.)

Lohtajan kirjastossa asiakaskyselyt tehtiin noin kolmen vuoden välein. Hyllyluokitukseen totuttuun asiakkaat käyttivät sitä keskeisenä hakuperusteena kaunokirjallisuutta etsiessään. Ensimmäisessä kyselyssä kaikkien asiakkaiden ensisijainen kaunokirjallisen aineiston hakuperuste oli tekijän nimi. Toisessa kyselyssä se oli naisille melko samanarvoinen hakuperuste kuin kirjan nimi ja hyllyluokka. (Saarti 1996, 84–85.) Naiset myös hyödynsivät useammin erilaisia tiedonhakuun tarkoitettuja apuvälineitä kuten rekisteriä tai kortistoa ja pyysivät herkemmin apua henkilökunnalta (Sama, 83). Miehet etsivät luettavaa ensisijaisesti hyllyluokan perusteella. Miehet myös näyttivät olevan naisia genreorientoituneempia lukijoita. (Sama, 84–85.)

Suosituimmat hyllyluokat olivat Jännitys- ja Rakkausromaanit, myös Psykologisia romaaneja, Sotaromaaneja ja Eräkirjallisuutta lainattiin paljon. Lainausta kuitenkin hajaantui melko tasaisesti kaikkiin luokkiin eikä vain viihdekirjallisuuteen. Asiakkaille muodostui tavaksi valita kirjansa muutamien hyllyluokkien muodostamasta ryppäästä ja joitakin hyllyluokkia (esimerkiksi Sotaromaaneja, Eräkirjallisuutta ja Jännitystä) käytettiin selvästi yhdessä. Tätä käytettiin myöhemmin hyväksi sijoittamalla luokat lähelle toisiaan uutta hyllyryhmittelyä tehtäessä.

Janhunen ja Jokikokko selvittivät opinnäytetyössään kyselytutkimuksella genrejen käyttöä kirjastoissa ja sitä, millaisia hakustrategioita asiakkaat käyttävät kaunokirjallisuutta etsiessään. Opinnäytetyössä keskityttiin etenkin selvittämään, mitä Oulun kaupunginkirjaston verkkokirjaston uusi kaunokirjallisuuden laji -haku merkitsi asiakkaille. Kyselyssä ilmeni, että vastaajat olivat tyytyväisiä kirjaston genrejakoon, mutta useimmat asiakkaat eivät tienneet genreperustaisen hakumahdollisuuden olemassaolosta. Janhunen ja Jokikokko toteavat, että verkkopalvelujen kehittämisellä ja markkinoinnilla asiakkaat oppisivat hyödyntämään palvelua paremmin. (Janhunen & Jokikokko 2009, 3.)

Koukkarin (2006, 6) opinnäytetyössä selvitettiin Vieremän kunnankirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä aikuisten kertomakirjallisuuden hyllyluokitukseen. Tutkimuksessa selvisi, että vastaajille mieluisin hakutapa oli hyllyjen selailu, mutta myös aiheen mukaan etsittiin usein luettavaa. Vieremällä vastaajat kokivat kaunokirjallisuuden haun olevan helppoa ja vastaajat löysivät hakemansa teokset itsenäisesti. Hyllyluokitukseen oltiin suurimmalta osin tyytyväisiä, mutta osa vastaajista toivoi lisää hyllyluokkia, toivotuimpia luokkia olivat historia ja novellit. (Koukkari 2006, 78–80.)

4 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjastossa käytössä oleviin genremerkkeihin ja hyllyluokitukseen. Opinnäytetyö on kvantitatiivinen survey-tutkimus. Tutkimuksen aineiston keräämisessä käytettiin kyselymenetelmää. Kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan lukumääriin perustuvaa tilastollista tutkimusta ja survey-tutkimuksella suunnitelmallista kysely- tai haastattelututkimusta (Heikkilä 2010, 16–19). Survey-tutkimuksessa perusjoukosta kootusta otoksesta kerätään aineistoa standardoidusti. Standardoituja kysymyksiä käytettäessä kaikilta vastaajilta kysytään samoja asioita samoin tavoin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 193.)

Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeiden avulla. Lomakkeen kysymykset olivat strukturoituja monivalintakysymyksiä. Strukturoiduissa kysymyksissä lomakkeessa on annettu valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajat saavat valita yhden tai useamman sopivaksi katsomansa vaihtoehdon (Heikkilä 2008, 50). Lisäksi mukana oli yksi avoin kysymys, jossa vastaajilta pyydettiin aiheeseen liittyviä toiveita tai kommentteja. Samalla vastaajat saivat myös antaa vapaasti muuta palautetta kirjastosta. Avoimella kysymyksellä haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus tuoda esiin sellaisia vastausvaihtoehtoja ja näkökulmia, joita ei kyselyssä ollut otettu huomioon.

Kyselylomakkeita jaettiin tutkimuksen kohteena olevissa kirjastoissa paperilomakkeina ja samojen kirjastojen internetsivuilla sähköisessä muodossa. Opinnäytetyön tutkimusaineisto koottiin neljästä kirjastosta, jotka sijoittuvat eri puolille Suomea. Mukaan valittiin Kemijärven, Rovaniemen, Raahen ja Porin yleiset kirjastot. Valitut kirjastot ovat erikokoisia ja ne käyttävät erilaisia hyllyluokituksia ja genremerkintätapoja. Osallistujat tutkimukseen saatiin Kirjastot.fi -sivuston hankesivulla julkaistun ilmoituksen perusteella lukuun ottamatta Rovaniemeä, joka tuli mukaan sähköpostikutsun avulla. Perusteena Rovaniemen mukaan pyytämiselle oli siellä käytössä olevat erikseen suunnitellut kuvalliset genremerkit.

Ennen varsinaista kyselyä laadittiin testikysely. Sekä testikysely, että varsinainen kysely suoritettiin Webropol-ohjelmalla ja paperilomakkeella. Testikyselyyn vastasi kahdeksan kirjastoalan opiskelijaa sekä neljä kyselyn toteuttajan sukulaista, jotka ovat kirjaston käyttäjiä, mutta joilla ei ole kirjastoalan työ- tai opiskelukokemusta. Testikyselyn vastaukset otettiin huomioon laadittaessa varsinaista kyselyä. Kyselylomake jaettiin kyselyyn osallistuvien kirjastojen henkilökunnalle kommentoitavaksi ennen kuin se jaettiin asiakkaille vastattavaksi.

Otantamenetelmä oli itsevalikoituva otos, mikä tarkoittaa, että kaikki halukkaat saavat osallistua kyselyyn ja kyselyä jatketaan kunnes on saatu tarvittava määrä vastauksia. Itsevalikoituvassa otoksessa tilasto todennäköisesti vinoutuu, koska katoa ei voida tietää, ja koska mukaan valikoituu vain asiasta valmiiksi kiinnostuneita ihmisiä. Itsevalikoituvan otoksen ongelmina voidaan pitää sitä, että otoksen perusjoukkoa ei voida määritellä. Tämän perusteella ei saada tietää niiden asiakkaiden mielipiteitä, jotka jättävät vastaamatta kiinnostuksen puutteen vuoksi. (Tilastokeskus 2009, viitattu 10.4.2014.) Tutkimuksen kohteena olevan asian kannalta vinoutuminen ei aiheuta ongelmia, sillä tutkimus halutaan kohdistaa nimenomaan niihin, joilla on kirjaston merkitsemiskäytännöistä mielipide.

Tavoitteena oli saada yhdestä kyselyyn osallistuneesta kirjastosta vähintään 30 vastausta ja kaikista yhteensä vähintään 100 vastausta, jotta tutkimustuloksesta tulisi tarpeeksi luotettava. Kysely suoritettiin vuoden 2014 helmi-maaliskuun aikana Kemijärven, Porin ja Raahen kirjastoissa ja huhtikuussa Rovaniemellä. Kyselyn suorittaminen Rovaniemellä myöhemmin johtui siitä, että kirjaston halukkuudesta osallistua kyselyyn saatiin tietää vasta myöhemmin. Kussakin kirjastossa vastaajilla oli kaksi viikkoa aikaa vastata kyselyyn.

Kyselylomakkeissa (liitteet 1–4) otettiin huomioon kirjastojen erityispiirteitä. Lomakkeessa oli kysymyksiä, jotka olivat kaikille samat ja lisäksi kaksi sellaista kysymystä, joista ensimmäiseen (kysymykseen 6) valittiin kyseisessä kirjastossa käytössä olevat genret ja toiseen (kysymykseen 7) listattiin genrejä, jotka olivat käytössä muissa kohdekirjastoissa, tai YKL:n fiktiivisten aineistojen lisäluokissa (liite 5). Lisäksi mukana oli muutamia genrejä, joita arveltiin muuten kiinnostaviksi. Tavoitteena oli saada kysely mahtumaan yhdelle kaksipuoliselle A4-arkille. Kyselyissä oli kahdeksan kysymystä, joista viimeinen oli avoin. Kyselystä haluttiin tehdä mahdollisimman lyhyt, jotta saataisiin riittävä määrä vastauksia. Aiemmissa vastaavissa asiakastytyväisyyskyselyissä on ollut enemmän taustakysymyksiä, joilla kartoitettiin kirjaston asiakaskuntaa. Koska kirjastot eivät voi käyttää eri asiakasryhmille erilaisia merkintätapoja, kyselyssä ei huomioitu vastaajien taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta, koulutustaustaa tai kuinka usein asiakas käyttää kirjastoa.

Tutkimuksen aikana oli tavoitteena vierailla kohteena olevissa kirjastoissa. Vierailu oli kuitenkin mahdollista vain Raahen ja Kemijärven kirjastoissa pitkien etäisyyksien ja aikataulullisten ongelmien vuoksi. Vierailulla kirjastoihin oli tarkoitus jakaa lomakkeita, tutustua kirjastojen hyllyluokitukseen, genremerkintöihin ja opasteisiin sekä henkilökuntaan ja asiakkaisiin.

4.1 Asiakastyytyväisyystutkimus

Asiakastyytyväisyystutkimuksia tehdään erilaisilla menetelmillä, kuten kyselyillä, haastatteluilla, asiakaspaneelilla tai ottamalla asiakkaat muuten mukaan suunnittelutyöhön. Asiakkaiden mielipiteet ovat erittäin tärkeitä kirjaston toimintaa suunniteltaessa, sillä kirjastoa kehitettäessä asioita voidaan helposti tarkastella liiaksi ammattimaisesta näkökulmasta. Muuttuvassa toimintaympäristössä asiakkaiden tarpeita on vaikea tunnistaa. Kirjastojen on jatkuvasti ja järjestelmällisesti koottava ja hyödynnettävä asiakaspalautetta. Hyvä asiakaspalautejärjestelmä kerää palautetta useilla eri tavoilla, jotta tavoitettaisiin eri käyttäjäryhmiin kuuluvia asiakkaita. Hyvään asiakaspalautejärjestelmään kuuluu myös se, että kirjaston on kommunikoitava asiakkaiden kanssa ja kerrottava mihin toimenpiteisiin palautteen pohjalta ryhdytään, jotta asiakkaat tietävät, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Mitä useammat asiakkaat pitävät jotakin toiminnan osa-aluetta epätydyttävänä, sitä todennäköisemmin asia pyritään korjaamaan. (Lovio & Tiihonen 2006, 76, 79–81.)

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat tarpeellisia, koska ne ovat hyvä keino selvittää asiakkaiden tarpeita. Tasaisin väliajoin tehdyt asiakastyytyväisyyskyselyt auttavat kirjastoa ymmärtämään ja tunnistamaan yleisiä asiakastrendejä ja suuntauksia, jotta kirjastoa voidaan ohjata ja kehittää vastaamaan paremmin palvelutarpeita ja kysyntää. Tyrväisen mukaan kirjastolla ei ole itseisarvoa, vaan se on olemassa asiakkaita varten. Sen välinearvo on palvella asiakkaitaan tarjoamalla näiden käyttöön aineistoa. Kirjaston on jatkuvasti kehityttävä, jotta se voi säilyttää paikkansa yhteiskunnassa. Kyselyjä siis tarvitaan suuntaamaan kirjaston kehitystarpeita. (Tyrväinen 2011, 158–161.)

Lisäksi kirjastolaki velvoittaa kirjastojen säännölliseen arviointiin palvelujen tason, saatavuuden ja kirjaston toiminnan taloudellisuuden seuraamiseksi ja kehittämiseksi (Lovio & Tiihonen 2006, 75). Kirjasto on julkinen organisaatio, jonka palvelutoiminta rahoitetaan verovaroin. Yleisen kirjaston asiakkaita ovat periaatteessa kaikki kuntalaiset ja kirjastolaki velvoittaa kaikkien kuntalaisten tasa-arvoiseen palveluun (sama, 14). Kaikki asiakkaat ovat oikeutettuja laadukkaaseen palveluun, mutta yksittäisen asiakkaan toiveet voidaan toiminnassa ottaa huomioon vain rajoitetusti. Palvelun tuotannossa on asiakkaiden yhteisen edun lisäksi huomioitava myös yhteiskunnalliset näkökohdat. (Sama, 20.)

Kirjastot saavat asiakastyytyväisyyskyselyissä usein hyviä arvosanoja, ovathan kirjastot viihtyisiä paikkoja, joissa on miellyttävä henkilökunta. Asiakaspalautteessa näkyy usein asiakkaan

subjektiivinen tyytyväisyys, eli se, että asiakkaalla on kokemus mukavasta palvelusta. (Poroila 2011, 29–30.) Asiakkaat tuntevat kirjaston palveluista yleensä vain lainaustoiminnan, joka on kirjaston palveluista yleisin. Kirjaston palveluita arvioidessaan asiakkaat eivät osaa ottaa huomioon kaikkia kirjaston palveluita. Kirjaston ydinpalveluihin kuuluvat myös palveluneuvonta, erilaiset tietopalvelut ja asiakkaiden omaehtoisen tiedonhaun mahdollistaminen. Tietotekniikka on mahdollistanut yhä useampien palvelujen muuttumisen itsepalveluksi. Huolimatta palveluiden automatisoitumisesta, säilyy henkilökunnan ja asiakkaiden kohtaaminen asiakaspalvelutilanteissa oleellisen tärkeänä osana kirjaston palveluita. (Lovio & Tiihonen 2006, 15, 25–26.)

On vaikeampaa tietää milloin asiakkaat ovat tyytyväisiä kokoelmaan tai sen käytettävyyteen. Asiakkaiden objektiivista tyytyväisyyttä, eli tyytyväisyyttä palvelun lopputulokseen ja asiakkaan kokonaisvaltaista kokemusta kirjaston käytöstä, on vaikea arvioida, sillä asiakkaiden vaihtelevia tarpeita on vaikea tunnistaa. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyystutkimuksilla on vaikea saada selville, toteutuuko kirjaston käyttö parhaalla mahdollisella tavalla. (Poroila 2011, 29–30.)

4.2 Kohdekirjastot

Tässä luvussa esitellään kohdekirjastot ja niiden hyllyluokitukset ja genremerkintätavat. Kirjastot esitellään aakkosjärjestyksessä. Esittelyn yhteyteen on otettu valokuvia esiteltävänä olevasta kirjastosta. Tutkimus toteutettiin Kemijärven, Porin, Raahen ja Rovaniemen kirjastoissa. Yhteistyökirjastot, lukuun ottamatta Rovaniemeä, saatiin kirjastot.fi sivuston hankkeet -sivun kautta. Rovaniemi tuli mukaan tutkimukseen myöhemmin. Kaikki tutkimuksen kohteena olevat kirjastot ovat kaupunkien yleisiä kirjastoja.

Taulukossa 1 esitellään kaupunkien asukasluvut, kirjastojen aikuisten kaunokirjallisuuden kokoelman koko ja lainausluvut sekä lainaajien osuus kunnan asukkaista. Taulukossa kaupungit esitellään suuruusjärjestyksessä.

TAULUKKO 1. Tilastoja valituista kirjastoista (Kirjastot.fi tilasto)

Kunta	Kokoelmat: Kaunokirjat, aikuiset	Lainaus: Kaunokirjat, aikuiset	Kunnan asukasluku	Lainaajia/ asukasluku
Pori	153 287	427 814	83 133	41,96 %
Rovaniemi	118 625	233 068	60 877	37,36 %
Raahe	35 414	74 916	22 593	30,84 %
Kemijärvi	24 999	34 887	8 295	34,44 %

Kemijärvi

Kemijärvi sijaitsee Kaakkois-Lapissa. Vuonna 2013 siellä oli asukkaita 8 295 (Kirjastot.fi 2013, viitattu 23.5.2014). Kemijärven kirjasto sijaitsee kulttuurikeskus Kulttuurikämpän yhteydessä. Kulttuurikeskuksessa toimii myös nuorisotila, kulttuuritoimisto ja siellä on myös sali 200 hengelle.

Kemijärvellä genrejen merkitseminen aloitettiin 2000-luvun alussa. Sitä ennen kirjastossa oli käytetty hyllyluokitusta ilman merkintöjä. Koska kirjastossa työskenteli avustavaa henkilökuntaa, muun muassa harjoittelijoita, jotka eivät tunteneet kirjallisuutta, hyllyluokituksen ylläpitoon tarvittiin apuvälinettä. Genre merkittiin aluksi takakannen sisäpuolelle värillisellä tarralla, jotta hyllyttäminen helpottuisi. Vuonna 2010 Scifi yhdistettiin Fantasian ja Kauhun kanssa samaan hyllyluokkaan. Seuraavana vuonna merkinnät vaihdettiin kirjan selkään signumin alapuolelle liimattaviin värillisen kopiopaperisuikaleisiin, jotta asiakkaatkin näkisivät merkinnät. Samalla uusittiin myös hyllyn reunoissa olevat opasteet. Koska siihen aikaan vampyyrikirjallisuutta kysyttiin erityisen paljon, kysyntä huomioitiin opasteissa. Tästä syystä vampyyrit on erikseen mainittu Kahu-genren alalajina. Eläimet ja Uskonto ovat olleet Kemijärvellä omana hyllyluokkana, mutta niistä luovuttiin, koska kysyntää oli vähän. (Sähköpostihaastattelu, Kumpula, Puurunen & Vaarala 14.3.2014.) Valikoitua viihdekirjallisuutta -hylly on näyttelyhylly, johon kirjaston työntekijät hyllyttä-

vät viihdekirjallisuutta vaihtelevasti. Tähän hyllyyn valittavien kirjojen selkään ei laiteta nauhaa merkiksi. (Vaarala, haastattelu 27.2.2014.)

Kemijärven kirjastossa aikuisten kaunokirjallisuudessa oli käytössä kuusi genreä. Genreihin kuuluvat kirjat oli merkitty kirjan alareunaan teipatulla värillisellä paperisuikaleella. Erätarinat oli merkitty vihreällä, Fantasia sinisellä, Jännitys violetilla, Kauhu, vampyyrit oranssilla, Scifi keltaisella ja Sota punaisella värillä. Kirjat oli jaettu hyllyluokkiin siten, että Erä, Jännitys ja Sota olivat omissa hyllyluokissaan. Eräkirjallisuuden hyllyluokkaan oli sijoitettu myös aiheenmukaisia tietokirjoja. Scifi, Fantasia ja Kauhu, vampyyrit olivat samassa hyllyluokassa. Kuvassa 2 näkyy tänään palautettujen jännityskirjojen palautuskärky. Kärryn päädyssä on opaste, josta lukuun ottamatta eräkirjallisuutta, näkee värit, joita kunkin genren merkitsemiseen käytetään.



KUVA 2. Tänään palautettujen kärky.

Kuvasta 2 näkee, että opasteita on sijoitettu moneen paikkaan. Katosta roikkuu ketjujen varassa mustia kylttejä, joissa teksti on valkoisella, hyllyn yläpuolella on paperinen taitettu opaste ja lattiaan liimattu punaisia nuoliopasteita, joissa lukee hyllyluokan nimi. Myös hyllyn päätyihin ja reunaan on liimattu opasteita. Oikealla fantasia-, kauhu- ja scifihylly, suoraan edessä sotakirjat ja niiden takana ovat jännityskirjat ja vieraskielinen kertomakirjallisuus.



KUVA 3. Kemijärven kirjaston aikuisten kertomakirjallisuuden hyllyt.

Sotakirjat on merkitty punaisella. Tässä hyllyryhmässä ei ole muita kirjoja. Kuten Kuvasta 4 huomaa, hyllyn reunaan merkitty opaste oli vaaleampi kuin kirjojen selkään liimattu. Vaaralan mukaan tämä johtuu siitä, että opasteita tehtäessä käytössä olleen paperin laatu ja värit ovat vaihdelleet. Tästä johtuen osa merkinnöistä on haalistunut ajan kuluessa. (Vaarala, haastattelu 27.2.2014.)

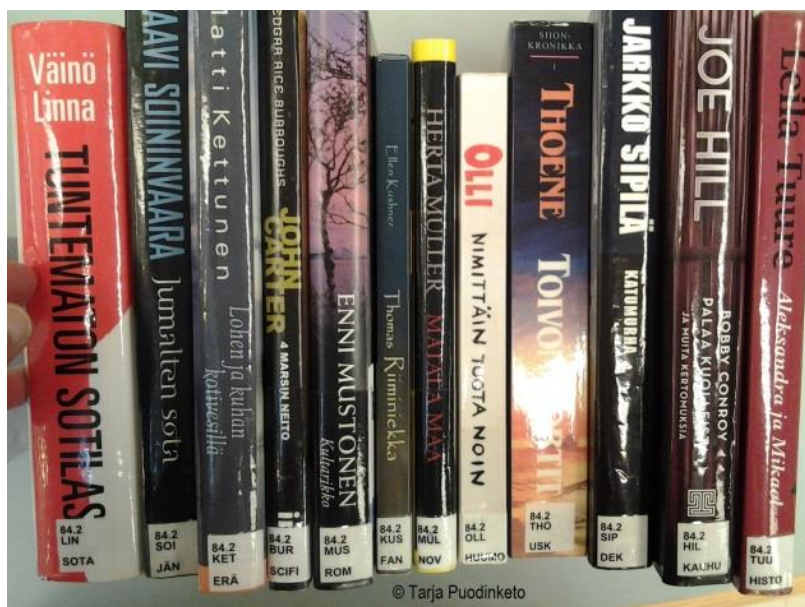


KUVA 4. Sotakirjat.

Pori

Pori on Lounais-Suomen kaupunki, jossa vuonna 2013 oli 83 133 asukasta (Kirjastot.fi 2013, viitattu 28.4.2014). Pori on Suomen yhdenneksitoista suurin kaupunki. Porin kaupunginkirjasto on Satakunnan maakuntakirjasto. Pääkirjaston lisäksi Porissa on kahdeksan sivukirjastoa ja kirjasto-auto. (Pori.fi 2014, viitattu 23.5.2014.)

Porissa käytössä oli 12 genreä: Dekkarit, Eräkirjallisuus, Fantasia, Historialliset romaanit, Huumori, Jännitys, Kauhu, Novellit, Romantiikka, Scifi, Sota, Uskonnolliset romaanit. Porissa genremerkinnät tehdään lisäämällä tarraan signumin alle kirjainyhdistelmä, jossa on kolmesta viiteen ensimmäistä kirjainta genren nimestä. Esimerkkejä kirjainyhdistelmistä ovat muun muassa: DEK, SOTA ja HISTO.



KUVA 5. Porin genremerkintätapa

Porin kirjastossa kauimmin omana hyllyluokkana ovat olleet dekkarit, joiden mukaan sijoitettiin myöhemmin myös jännityskirjallisuus. Tällöin ei kuitenkaan käytetty minkäänlaisia genremerkintöjä. Noin 15–20 vuotta sitten Scifi, Kauhu, Fantasia, Isotekstiset ja Selkokirjat luokitettiin omiin hyllyluokkiinsa ja merkittiin värillisillä tarroilla. Muutamia vuosia sitten Historia ja Huumori nostettiin omiin hyllyluokkiinsa ja viime vuonna (2013) loputkin genret hyllyluokitettiin. Genreille luotiin vuonna 2005 omat hyllyt aineistorekisteriin, tällöin myös merkittiin kirjat genresignumtarroilla ja luovuttiin värillisistä genretarroista. Sivukirjastoissa kaunokirjallisuuden genrejen mukainen hyllyluokitus on ollut käytössä pidempään kuin pääkirjastossa. Hyllyluokitusta luotaessa käytettiin

hyväksi henkilökunnan asiakaspalvelussa saamaa kokemusta siitä, mitä aineistoa asiakkaat haluavat. Hyllyluokituksessa pyrittiin suhteellisen selkeisiin lajityyppeihin, jotta asiakkaiden aineiston löytäminen helpottuisi. (Pennanen-Virhiä, sähköpostihaastattelu 15.4.2014.)



KUVA 6. Porin hyllyluokasta kertovat opasteet

Raahe

Raahe sijaitsee rannikolla Pohjois-Pohjanmaalla. Vuonna 2013 siellä oli 22 593 asukasta (Kirjastot.fi 2013, viitattu 28.4.2014). Raahen kaupunginkirjastolla on pääkirjaston lisäksi neljä sivukirjastoa. Lisäksi kirjastolla on yhteinen verkkokirjasto Web-Origo Pyhäjoen kunnankirjaston kanssa. (Raahe.fi 2014, viitattu 23.5.2014).

Raahessa genret oli merkitty signumiin kirjan alareunaan: kolme kirjainta ja värillinen nauha, paitsi Isotekstisissä, joissa oli suurennuslasin kuva. Kaikki genret olivat omissa hyllyluokissaan. Raahen pääkirjastossa käytössä oli kahdeksan genreä: Erä (vihreä), Fantasiakirjallisuus (keltavihreä raidallinen), Isotekstiset, Jännityskirjallisuus (punainen), Kaskut; vitsit (musta), Rakkaus (keltainen), Sotakirjat (oranssi) ja Tieteiskirjallisuus (sininen). Uudehkojen eräkirjojen signumeissa lukee ERÄ ja fantasiakirjojen FAN. Kuvassa 7 kahdessa oikeanpuoleisessa kirjassa on signumissa merkintä ERÄ. Kuvassa 8 on Fantasiakirjallisuuden hyllyluokka.



KUVA 7. Raahessa eräkirjallisuuden genremerkki on vihreä nauha.



KUVA 8. Fantasiakirjat on merkitty vihreäkeltaraitaisin teipein.

Pattijoen sivukirjastossa oli lisäksi laitettu novelleihin genremerkinnät, mutta ne oli hyllytetty yleisen kaunokirjallisuuden sekaan, eikä omaan hyllyluokkaansa. Novellit merkitään keltaisella genremerkillä. Rakkauskirjallisuus, joka pääkirjastossa merkitään keltaisella genremerkillä, merkitään Pattijoella vaaleanpunaisella. Tutkimusaikana Raahen pääkirjasto oli remontissa ja kirjasto oli sijoitettu Oulun ammattikorkeakoulun kirjaston entisiin tiloihin. Remontin vuoksi pääkirjaston aineistoa oli paikalla supistettu määrä.

Nevala kertoi sähköpostihaastattelussa, että Raahen kaupunginkirjastossa jännityskirjallisuuden punainen genremerkintä on otettu käyttöön jo 1970-luvulla, ehkä jopa hieman aiemmin. Rakkauskirjallisuuden genremerkintä ja hyllyluokka otettiin käyttöön 1980-luvulla. Eräkirjallisuuden genremerkintä otettiin käyttöön 1980-luvulla ja Fantasian sekä Scifin 1990-luvulla. Sotakirjallisuuden genremerkinnät otettiin käyttöön 2010 ja hyllyluokitus 2012. Pattijoen sivukirjastossa aloitettiin aineiston genremerkittäminen 1990-luvun lopussa. Genremerkintöjen väriskaala yhtenäistettiin 2000-luvun puolivälissä samanlaiseksi pääkirjaston kanssa. Erona oli ainoastaan se, että Rakkauskirjojen genremerkintä jätettiin vaaleanpunaiseksi. Lisäksi Pattijoella otettiin vuonna 2010 käyttöön novellien genremerkinnät. Yleensä perusteena genremerkintöjen käyttöönottoon on ollut lajin kasvanut kysyntä. Lisäksi Scifin ja Fantasian kohdalla asiaan vaikutti se, että niitä alkoi ilmestyä enemmän. Genremerkintöihin on myös otettu esimerkkiä muiden kirjastojen hyväksi havaituista käytänteistä. (Nevala, sähköpostihaastattelu 31.3.2014.)

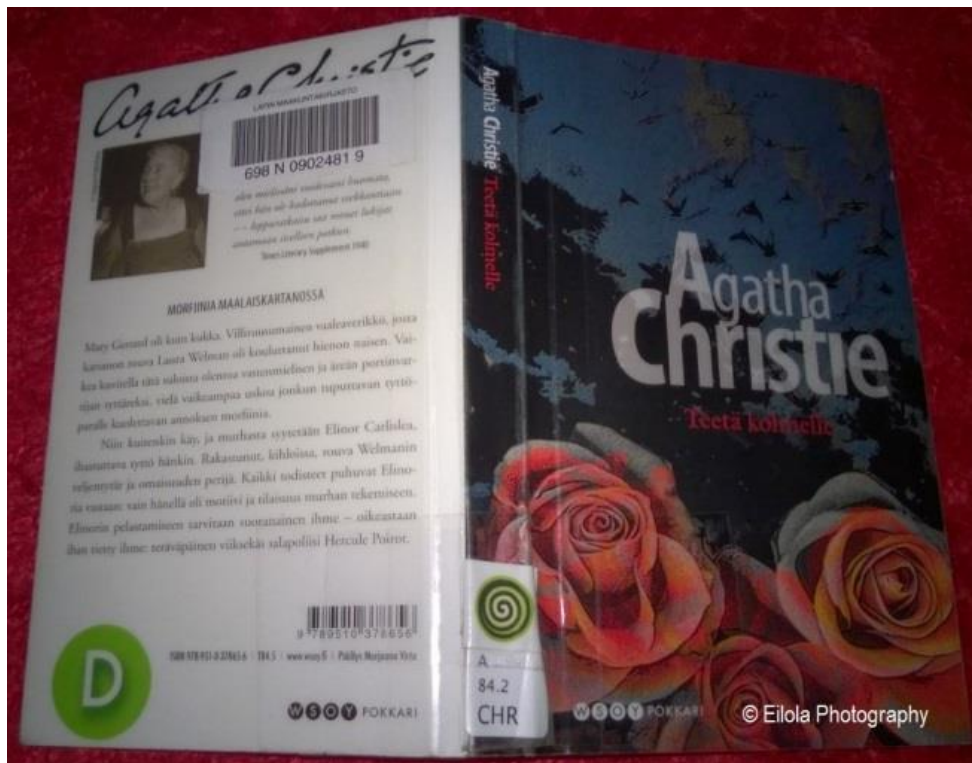
Rovaniemi

Rovaniemi sijaitsee Pohjois-Suomessa. Se on pinta-alaltaan Euroopan suurin kaupunki ja asukasluvultaan Suomen kuudenneksitoista suurin kaupunki (Rovaniemi.fi 2014, viitattu 23.5.2014). Vuonna 2013 Rovaniemellä oli 60 877 asukasta (Kirjastot.fi 2013, viitattu 28.4.2014). Rovaniemen kaupunginkirjasto on Lapin maakuntakirjasto. Pääkirjaston lisäksi kirjastolla on viisi sivukirjastoa ja kymmenen kyläkirjasto sekä kaksi kirjastoautoa. (Rovaniemi.fi 2014, viitattu 28.4.2014.)



KUVIO 4. Rovaniemen kirjallisuussymbolit (Rovaniemi.fi 2014a, viitattu 28.4.2014)

Rovaniemellä genremerkit ovat kuvallisia kirjallisuussymboleja. Aikuisten suomenkielisessä kaunokirjallisuudessa on käytössä seuraavat genremerkit: Erä, Fantasia, Jännitys, Kauhuhu, Rakkautta ja ihmissuhteita, Scifi, Sotakirjallisuus, Novellit, Selkeälukuinen kirja, Kustantajan isotekstinen kirja, Selkokirja. Genremerkit on esitetty kuviossa 4 ja jännityskirjan kansi on kuvassa 9.



KUVA 9. Rovaniemen kirjastosta lainatun jännityskirjan kansi (Eilola 2014).

5 KYSELYN TULOKSET

Kyselylomakkeet (liitteet 1-4) lähetettiin Kemijärven, Porin, Raahen ja Rovaniemen kirjastoille. Lisäksi kirjastoille lähetettiin linkit verkkokyselyihin. Kirjastot sijoittivat linkin omille verkkosivuilleen. Kemijärven kirjasto liitti linkin myös kirjaston Facebook-sivulle ja Twitter-tililleen. Vastauksia kyselyyn saatiin Kemijärveltä 28 kappaletta paperimuodossa ja 7 sähköisessä muodossa. Porissa vastauksia tuli 35 paperi- ja 5 sähköisessä muodossa. Raahen kaupunginkirjastosta ja Pattijoen sivukirjastosta saatiin 26 vastausta paperilomakkeeseen. Verkkokyselyyn oli vastattu ahkerasti ja saatiin 28 vastausta. Rovaniemeltä saatiin 51 paperivastausta ja 4 sähköistä. Koko kyselyyn saatiin yhteensä 184 vastausta.

Lisäksi Kemijärven nettivastausten joukossa oli yksi tyhjä lomake. Tämä vastaus päätettiin hylätä. Myös sellaisia yksittäisiä vastauksia hylättiin, joissa vastaaja oli valinnut keskenään ristiriitaisia vastauksia. Näitä tuli kysymykseen 2 neljä (4) kappaletta ja kysymykseen 4 yksi (1) kappale. Koska nämä vastaajat olivat täyttäneet kysymyslomakkeen muilta osin ohjeiden mukaan, päätettiin jättää vain tämä yksi kohta huomioimatta.

5.1 Rajatut kysymykset

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyssä saavutettuja tuloksia. Kyselylomakkeessa oli seitsemän monivalintakysymystä, jotka pyrittiin kartoittamaan, millainen merkitys hyllyluokituksella ja genremerkinnöillä on asiakkaan kirjastonkäyttökokemuksessa sekä mitkä genret olivat asiakkaiden keskuudessa halutuimpia.

Kirjallisuuden löytyvyys

Vastaajilta tiedusteltiin löytävätkö he kaunokirjallisuutta hakiessaan itsenäisesti haluamansa teokset. Vastauksissa ei ollut kirjastojen osalta merkittäviä vaihteluita. Kaikista vastaajista 97 % sanoo toimivansa itsenäisesti hakiessaan kirjallisuutta. Vastaajista suurin osa (117) löytää helposti hakemansa kaunokirjallisuutta etsiessään. Keskimäärin kolmannes (60) vastaajista kokee, ettei heidän ole helppo löytää hakemaansa kirjallisuutta, vaikka he löytävätkin haluamansa teokset itsenäisesti. Vain viisi vastaajaa 184:stä ilmoittaa tarvitsevänsä apua kaunokirjallisuuden haussa. Kyselyn lopussa olevassa avoimessa palautteessa kaksi vastaajaa mainitsi turvautuvansa ensisijaisesti henkilökunnan suosituksiin hakiessaan luettavaa. Eräs Pattijoen sivukirjaston asia-

kas totesi: ”Pattijoella henkilökunta on niin näppärää, että marssin aina tiskiä ja pyydän luettavaa. Ei siis tarvitse itse etsiä. 10+ tytöille palvelusta.”

Opasteet

Kysyttäessä, ovatko kaunokirjallisuuden sisällöstä kertovat opasteet riittävät, kyselyn vastaajista opasteita riittävänä piti kaksi kolmasosaa (64 %) vastaajista. Opasteisiin tyytymättömiä oli lähes viidennes vastaajista. Heistä osa (11 %) ei pitänyt opasteita riittävänä ja osasta (8 %) opasteet olivat vaikeasti tulkittavia. Vastaajista huomattava osa (13 %) ei ollut huomannut opasteita. Kuviossa 17 tarkastellaan kokonaistulosta suhteessa vastaajien määrään.



KUVIO 5. Asiakkaiden tyytyväisyys kaunokirjallisuudesta kertoviin opasteisiin (n=179)

Kirjastokohtaisesti merkittävin ero keskimääräisiin tuloksiin oli se, että Porissa oltiin keskimäärin tyytymättömämpiä opasteisiin kuin muissa kirjastoissa. Porissa 23 % vastaajista ei pitänyt opasteita riittävänä ja 10 % vastaajista piti niitä vaikeasti tulkittavina. Tyytyväisiä opasteiden riittävyyteen oli 54 % vastaajista. Lisäksi Kemijärvellä vastaajista 15 % ei ollut huomannut opasteita ollenkaan ja 12 % piti niitä vaikeasti tulkittavina.

Mieluisin hyllyluokitusjärjestelmä

Kysymyksessä 3 asiakkaita pyydettiin valitsemaan itselleen mieluisin hyllyjärjestys, eli millaista kaunokirjallisuuden esillepanoa asiakkaat toivovat. Kemijärven ja Rovaniemen kirjastojen asiakkaiden mielestä mieluisin vaihtoehto oli hyllyluokat. Hylättyjä vastauksia oli Rovaniemellä 3, Kemijärvellä 2 ja Porissa sekä Raahessa kummassakin yksi. Kysymykseen oli jättänyt vastamatta yksi Porin kirjaston asiakas. Taulukossa oleva vastausvaihtoehto Yhdet aakkoset oli merkitty kyselylomakkeeseen seuraavasti: Kirjailijan nimen mukaan aakkostettu, genre erikseen merkitty. Vastausvaihtoehto ”Ei merkintää” oli kyselylomakkeessa muodossa: ”En halua genreä merkittävän erikseen”. Vastausvaihtoehtoja on lyhennetty taulukkoa varten.

TAULUKKO 2. Minkälaista kaunokirjallisuuden hyllyjärjestystä asiakkaat pitivät parhaana (n=176)

	Kemijärvi		Pori		Raahe		Rovaniemi	
Vastausvaihtoehdot	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Yhdet aakkoset ja genremerkit	9	28 %	18	46 %	21	40 %	21	40 %
Hyllyluokat	16	50 %	7	18 %	18	34 %	23	44 %
Hyllyluokat ja genremerkit	4	13 %	8	21 %	11	21 %	7	13 %
Ei merkintää	3	9 %	6	15 %	3	6 %	1	2 %
Yhteensä	32	100 %	39	100 %	53	100 %	52	100 %

Kemijärvellä vastaajista puolet suosi hyllyluokitusta, ja hyllyluokitusta ja genremerkkejä 13 % vastaajista. Vastaajista 28 % toivoi, että kirjat olisi aakkostettu tekijän mukaan ja niissä olisi genremerkki. Vastaajista 9 % ei halunnut genremerkintöjä merkittävän erikseen.

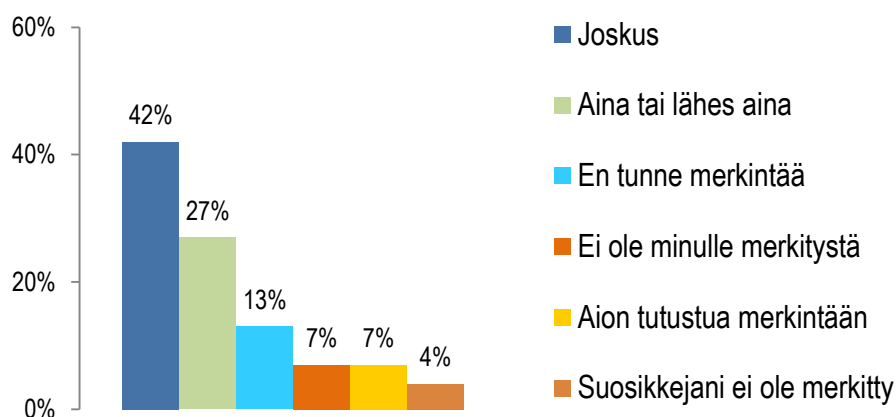
Porissa vastaajista 46 % toivoi, että kirjat olisi aakkostettu tekijän mukaan ja niissä olisi genremerkki. Vastaajista 18 % suosi hyllyluokitusta, ja hyllyluokitusta ja genremerkkejä 21 % vastaajista. Vastaajista 15 % ei halunnut genremerkintöjä lainkaan.

Raahessa vastaajista 34 % suosi hyllyluokitusta, ja hyllyluokitusta ja genremerkkejä 21 % vastaajista. Vastaajista 40 % toivoi, että kirjat olisi aakkostettu tekijän mukaan. Vastaajista 6 % ei halunnut genremerkintöjä merkittävän.

Rovaniemellä vastaajista 40 % toivoi, että kirjat olisivat yksissä aakkosissa tekijän mukaan. Vastaajista 44 % suosi hyllyluokitusta. Hyllyluokitusta ja genremerkkejä suosi 13 % vastaajista. Rovaniemellä vastaajia, jotka eivät lainkaan halunneet oli genremerkintöjä vain 2 %.

Genremerkinnät

Vastaajilta tiedusteltiin hakevatko he kaunokirjallisuutta genremerkintöjen perusteella. Vastausvaihtoehdot vastauksineen on esitetty kuviossa 6. Kuviossa tarkastellaan vastausten prosentuaalista kokonaistulosta. Tätä kysymystä käsittelemme yhtenä kokonaisuutena, koska tutkittavan käytännön ja asiakkaiden vastausten jakautumisessa ei ollut merkittäviä eroja eri kirjastojen välillä, koska jokaisessa tutkimuskohteena olleessa kirjastossa käytetään jonkinlaista hyllyluokitusta ja genrejakoa.



KUVIO 6. Kaunokirjallisuuden haku genremerkinnän perusteella (n=182)

Genremerkintöjä käytetään usein apuna kirjallisuuden haussa: vastaajista 70 % sanoo käyttävänsä niitä hakutyökaluina. Genremerkintöjen perusteella luettavaa hakee aina tai lähes aina 27 %. Joskus niitä käyttää apuna haussa 43 % vastaajista.

Ainoastaan Kemijärvellä tulokset erosivat hiukan keskiarvosta siten, että siellä vastauksen joskus oli valinnut muutama vastaaja (4 kpl) enemmän kuin Aina tai lähes aina vaihtoehdon. Genremerkinnät olivat tuntemattomia yli kymmenesosalle (13 %) vastaajista. Vastaajista 7 % aikoo tutustua merkintään. Merkintätavat eivät siis ole tavoittaneet viidesosaa vastaajista. Vastaajista 7 % genremerkinnöillä ei ollut merkitystä. Tyhjiä vastauksia oli 2 kappaletta.

Mieluisin genremerkintätapa

Vastaajilta tiedusteltiin millaisen genremerkin he valitsisivat kirjastoonsa. Vastausvaihtoehtoina olivat kuva, väri tai kirjainyhdistelmä, joista vastaajien oli valittava mieluisin. Yhdeksän vastaajista (noin 2 %) oli kuitenkin valinnut kaksi eri vaihtoehtoa ja suosi eri genremerkintätapojen yhdistelmiä. Myös nämä vastukset esitellään taulukossa 2, jossa on eritelty kirjastoittain vastaajien

suosimien genremerkintätapojen kappalemäärät ja prosenttiosuudet. Hylättyjä vastauksia oli Porissa 3 ja Kemijärvellä 1.

TAULUKKO 3. Mieluisimmat genremerkinnät (n=180)

	Kemijärvi		Pori		Raahe		Rovaniemi	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Kuva	8	24 %	5	13 %	10	19 %	15	27 %
Väri	9	26 %	13	35 %	29	54 %	22	40 %
Kirjainyhdistelmä	16	47 %	18	49 %	11	20 %	14	26 %
Yhdistelmä	1	3 %	1	3 %	4	7 %	4	7 %
Yhteensä	34	100 %	37	100 %	54	100 %	55	100 %

Tätä kysymystä tarkastellessa on syytä huomioida seikka, että käytetyt merkintätavat ovat eri kirjastoissa erilaisia. Siksi onkin syytä käsitellä kysymys kirjastoittain ja verrata suosituinta valintaa kirjastossa käytössä olevaan merkintätapaan.

Kemijärvellä käytössä oleva merkintätapa on värillinen nauha signumin alapuolella. Neljäsosa asiakkaista oli sitä mieltä, että käytössä oleva vaihtoehto on paras. Kirjainyhdistelmää toivoi lähes puolet vastaajista. Avoimissa vastauksissa yksi asiakas huomautti, etteivät puna-vihersokeat erota värikoodeja: ”väri merkitsemisessä ei ole hyvä meille puna-vihervärisokeille”.

Genrejen suosiosta

Tutkimuskohteina olleissa kirjastoissa on eroja siinä, millaiset genrejaot ja hyllyluokitukset niissä on. Kysymyksissä 6 ja 7 eri kirjastojen lomakkeet erosivat toisistaan, näiden kysymysten vastausvaihtoehtojen kohdalta. Kysymyksissä oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Eri kirjastojen kyselylomakkeita voi verrata liitteissä 1–4.

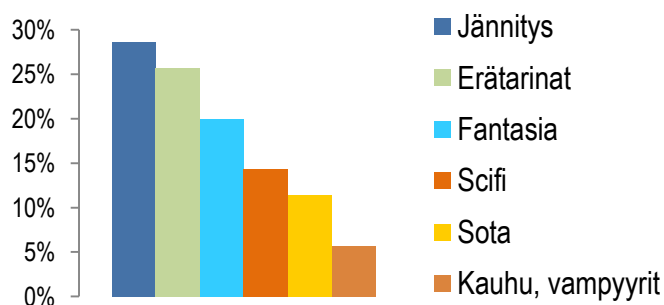
Kysymyksessä 6 kysyttiin, mitä kirjallisuuden lajeja asiakkaat lukevat mieluiten. Vastausvaihtoehtoina annettiin ne genret, jotka ovat käytössä siinä kirjastossa, jonka asiakas vastaaja on.

Vastauksia käsitellessä näistä käytetään termiä mieluisimmat genret. Kysymykseen 6 vastasi 171 henkilöä.

Kysymyksessä 7 kysyttiin, onko vastausvaihtoehdoissa, jotain sellaista genreä, jota asiakkaan kirjasto ei merkitse, mutta jonka hän toivoisi merkittävän. Kysymykseen 7 valittiin genrejä sen perusteella, että ne joko kuuluvat fiktiivisen aineiston lisäluokkiin, ovat käytössä jossain toisessa tutkimukseen osallistuneessa kirjastossa tai vaikuttivat muuten mielenkiintoisilta. Vastauksia käsitellessä näistä käytetään termiä toivotut genret. Kysymykseen 7 vastasi 83 henkilöä.

Kemijärvi

Kemijärvellä mieluisimmaksi genreksi nousi Jännitys (10 valintaa). Siitä jäi vain vähän jälkeen Erätarinat (9). Seuraavaksi suosituimpia olivat Fantasia (7) ja Scifi (5). Vähiten suosittuja genrejä olivat Sota (4) ja Kauhu, vampyyrit (2). Kuviossa 7 esitellään Kemijärvellä erikseen merkityt genret suosituimmuusjärjestyksessä.



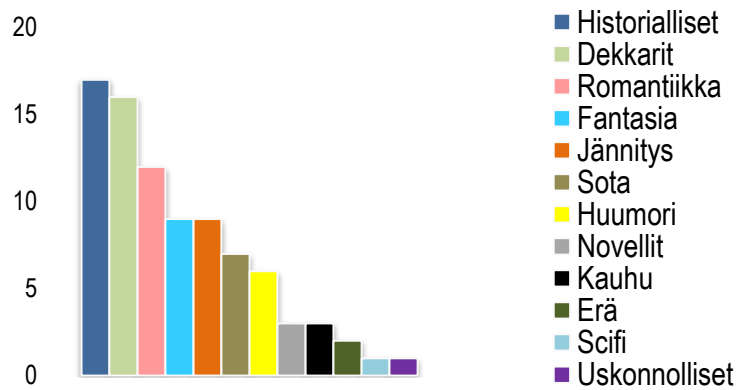
KUVIO 7. Kemijärvellä erikseen merkityt genret suosituimmuusjärjestyksessä (n=27)

Kemijärvellä toivotuin genre oli Historia (9 valintaa). Seuraavaksi Elämäkertaromaanien (5) ja Dekkareiden (5) jälkeen olivat Huumori (4), Urheilu (3), Yhteiskunnalliset (3) romaanit ja Eläimet (2). Romantiikka ja Satiiri saivat molemmat yhden maininnan. Lainkaan mainintoja eivät saaneet Uskonto, Seikkailukirjallisuus tai Kehitysromaanit. Kuitenkin kaksi asiakasta oli toivonut kristillistä kirjallisuutta avoimissa vastauksissa. Kahdeksan henkilöä oli jättänyt vastaamatta kysymyksen.

Pori

Porissa mieluisin genre oli Historialliset romaanit, jonka oli valinnut 17 vastaajaa, joka on lähes puolet Porin vastaajista. Seuraavaksi mieluisin oli Dekkarit, jota oli toivonut vain yksi vähemmän (16). Muita mieluisia genrejä olivat Romantiikka (12 vastaajaa), Fantasia (9) ja Jännitys (9), Sota

(7), Huumori (6) Novellit (3) ja Kauhu (3). Erää piti mieluisana 2 vastaajaa, Scifiä ja Uskonnollisia romaaneja kumpaakin yksi asiakas.

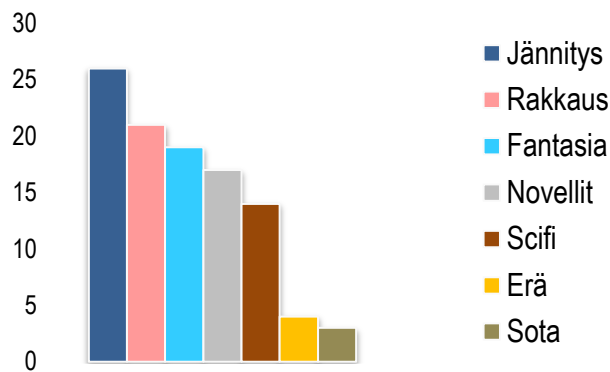


KUVIO 8. Porissa erikseen merkityt genret suosituimmuusjärjestyksessä (n=40)

Porissa merkittäväksi toivotuin genre Elämäkertaromaani, jonka merkitsemistä toivoi 8 asiakasta. Kehitysromaanit ja Seikkailukirjallisuus saivat molemmat 5 mainintaa. Satiirin merkitsemistä toivoi 4 asiakasta. Eläimet, Urheilu ja Yhteiskunnalliset romaanit saivat kukin 3 mainintaa.

Raahe

Raahessa mieluisin genre oli Jännitys, jonka valitsi 26 asiakasta, mikä on melkein puolet vastauksista. Toiseksi mieluisimmaksi genreksi nousi Rakkaus 21 vastaajalla. Fantasiasta piti 19, Novelleista 17, Scifistä 14 asiakasta. Vähiten suosituiksi tässä kyselyssä jäivät Erä, jota oli toivonut 4 asiakasta ja Sota, jota oli toivonut vain 3 asiakasta. Yksi vastaaja oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.

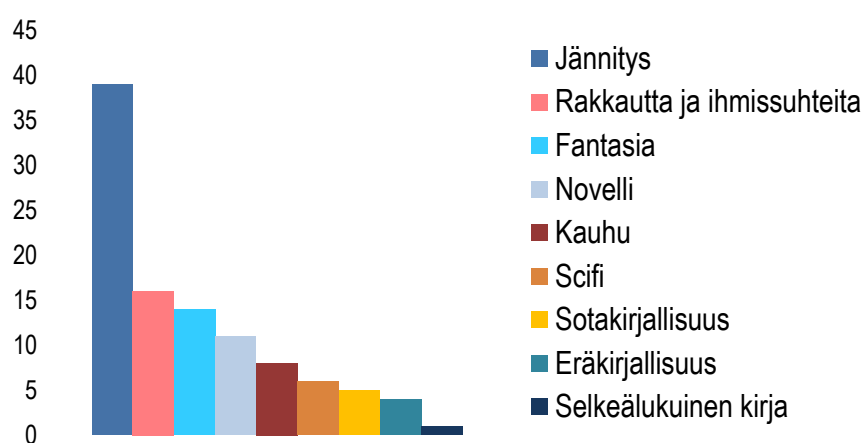


KUVIO 9. Raahessa erikseen merkityt genret suosituimmuusjärjestyksessä (mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja n=53)

Lisäksi merkittäväksi toivottiin: Elämäkerrat (10 valintaa), Yhteiskunnalliset (7), Historia (6), Huumori, Kauhu ja Seikkailu saivat 5 mainintaa, Satiiri 4, Kehitysromaanit 3. Uskontoa toivoi merkittäväksi kaksi ja Eläimiä, Urheilua ja Dekkareita vain yksi vastaaja.

Rovaniemi

Rovaniemellä 39 vastaajaa eli neljä viidesosaa oli valinnut mieluisimmaksi genreksi Jännityksen. Minkään muun genren suosio ei ollut läheskään yhtä suurta. Hieman yli kolmasosa vastaajista eli 16 oli valinnut genren Rakkautta ja ihmissuhteita. Muita mieluisia genrejä olivat Fantasia (14), Novelli (11), Kauhu (8), Scifi (6), Sota (5) ja Eräkirjallisuus (4). Selkeälukuisen kirjan oli valinnut vain yksi vastaaja. Kuusi asiakasta oli jättänyt vastaamatta tähän kysymykseen.



KUVIO 10. Rovaniemellä erikseen merkityt genret suosituimmuusjärjestyksessä (mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja, n=49)

Lisäksi toivottiin merkittäväksi seuraavia genrejä: Elämäkertaromaanit saivat 13 mainintaa, Historia 10, Huumori 7, Yhteiskunnalliset 6, Dekkarit 5 ja Kehitysromaanit sekä Seikkailukirjallisuus saivat kumpikin kaksi merkintää. Kukaan Rovaniemen asiakkaita ei toivonut merkittäväksi Satiiria tai Eläimiä.

5.2 Avoimet vastaukset

Kyselyn lopussa oli avoin kysymys, jossa pyydettiin aiheeseen liittyviä kommentteja ja toivomuksia. Samalla vastaajat saivat antaa vapaasti palautetta kirjastolle. Palautteessa muun muassa kehuttiin laajasti kirjaston tiloja ja henkilökuntaa, ja ilmaistiin joitakin toiveita kirjastojen hankintojen suhteen. Tässä luvussa käsitellään asiakkailta saatua palautetta.

Yleisesti vastauksissa korostui se, että asiakkaat pitivät siitä, että hyllyluokissa kirjat pääsevät hyvin esiin. Asiakkaita ilahdutti myös se, että kirjoja nostetaan esiin uutuushyllyssä ja erilaisissa näyttelyissä. Kirjavinkkauksia, kirjailijan esittelyjä ja henkilökunta suosittelee -hyllyä ja muita lukuvinkkejä toivottiin lisää. Hyllyluokitukseen ja genremerkintöihin oltiin tyytyväisiä ennen kaikkea siksi, että ne auttavat luettavan hakemisessa ja auttavat uusien löytöjen tekemisessä. Tästä eräs asiakas totesi: ”*Pienet* muutokset hyllyjärjestelyissä johdattavat uusien kiinnostavien kirjojen pariin!”

Useampikin vastaaja toivoi kirjaston käyttöä helpottamaan jonkinlaista karttaa tai pohjapiirrosta. Palautteessa huomautettiin, että hyllyn päädyssä olevien opasteiden lisäksi kirjastoon toivotaan näkyvälle paikalle asetettua karttaa, joka nopeuttaisi ja tehostaisi kirjastossa asiointia.

Kirjaston kokoelmien hahmottamista helpottaisi selkeä pohjapiirros, jota voisi tutkia ennen kirjojen etsimistä. Tällöin tietäisi heti, mihin suuntaan suunnistaisi eikä tarvitsisi kävellä kaikkia hyllyjä läpi ja mitä minkin hyllyn päässä lukee.

Vastaajista osa koki genret hämmentäviksi. Hankaluutta aiheutti se, että saman kirjailijan teoksia saattoi olla monessa eri paikassa ja se, että asiakkaiden oli vaikea tietää, mihin genreen kirja kuuluu. Nämä koettiin hakemista vaikeuttaviksi asioiksi. Haun helpottamiseksi kirjan genren toivottiin näkyvän tietokannassa haun yhteydessä. Lisäksi monista vastaajista romaanit olivat liian monitulkintaisia määriteltäväksi vain yhteen genreen.

En lue genrejä vaan kirjoja. Suurin osa kirjoista on sellaisia, jotka on mahdoton luokitella vain yhteen genreen. Sen vuoksi tällainen jaottelu on huono. Yleensä en löydä etsimääni kirjaa, koska se ei ole tekijän mukaisessa paikassaan, vaan liitettynä johonkin genreen (joka ei minusta yleensä ole yhtään sopiva ko. kirjalle). Kuka sen päättää, mikä kirja kuuluu

mihinkin genreen ja mistä sen saisi tietää? Onko genre eli hyllypaikka merkitty tietokantoihin, joita käytetään kun kirjaa haetaan.

Tietyn kirjan löytäminen on joskus vaikeaa kun kirja saattaa olla normaalissa hyllyssä, kirjallisuuden lajin hyllyssä tai vaikkapa isotekstisissä. Ehkä olisi helpompi jos kaikki olisi samassa hyllyssä, mutta laji näkyisi selvästi, ehkä värikin voisi siinä auttaa.

Rakkauskirjallisuus on yksi suosituimpia genrejä, mutta se myös jakaa mielipiteitä. Osa asiakkaista ei arvosta sitä lainkaan. Jotkut vastaajat epäilivät, että mikäli kirja luokitetaan hyllyluokkaan Rakkaus, se jää löytämättä monilta tätä genreä vältteleviltä lukijoilta.

Genremerkinnät ovat haastavia. Miten määritellään milloin teos sijoitetaan mihinkin genreen? Kun teos, joka voisi sisältönsä puolesta kuulua jännitykseen, fantasiaan ja rakkauteen, sijoitetaan johonkin näistä, se väistämättä johtaa siihen, ettei osa lukijoista löydä teosta. Samoin se johtaa tuottelaiden ja monia genrejä kirjoittavien kirjailijoiden teosten kohdalla sitä, että teokset ripottuvat ympäri kirjastoa (esim. Nora Roberts). Lisäksi osa ihmisistä ei halua missään nimessä lainata rakkaus-genrestä, vaikka lukevatkin Enni Mustosta ja Kaari Utrion saippuaepookkeja.

En pidä yhtään kirjojen lajittelusta. Moni hyvä kirja on minusta luokiteltu ihan väärin, esim. monet naisten naisista kirjoittamat kirjat on luokiteltu romantiikaksi, miesten vastaavat ovat ilman mitään "rasitteita".

Asiakkaat toivoivat merkittäväksi myös klassikoita, jenkki-klassikoita ja muita, asiakkaan sanoin: "kulttuuriarvoltaan merkittäviä kirjoja". Vastaaja ei tarkentanut, mitä hän ilmaisulla jenkki-klassikko tarkoitti. Yksittäisiä mainintoja saivat lisäksi maaginen realismi, poliittinen kirjallisuus, kulttikirjat, erotiikka, aikalaisromaanit, hevos- ja seikkailukirjat. Lisäksi yksi vastaaja oli toivonut paikallista ja "lappilaista" kirjallisuutta omaksi hyllyluokakseen. Hengellistä kirjallisuutta toivoi kaksi vastaajaa.

Kysymyksessä n:o 6 oli liian harvoja kirjallisuuden lajeja. En voinut vastata siihen ollenkaan. On olemassa myös kaunokirjallisuuteen liittyviä kirjoja=romaaneja joissa on ns. hengellinen sisältö. Tällaisia ei tässä haastattelussa ollut otettu huomioon ollenkaan. Tällä kirjallisuudella on kuitenkin myös lukijoita. On omituista että tämä aihepiiri yleensä jätetään huomioimatta melkein kaikissa kyselyissä ja haastatteluissa. Nämä kirjat ovat aivan yhtä arvokkaita ja sisällöltään korkeatasoisia joten olisi aika ottaa huomioon myös tämä aihepiiri. Muutoin ihan hyvä kysely.

Hyllyluokka käsitteenä saattoi olla joillekin vastaajille epäselvä, sillä muutamat vastaajat olivat toivoneet omiksi hyllyluokikseen kaunokirjallisuutta, romaaneja tai nykykirjallisuutta. Vastauksissa ei aina tehty selvää eroa kauno- ja tietokirjallisuuden välillä ja muutama vastaaja toivoi merkittäväksi muistelmia, erilaisia matka- tai vaelluskertomuksia, kristinoppia, filosofiaa ja rajatietoa.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa verrataan luvussa 3.3 esitellyissä aiemmissa aihetta käsittelevissä tutkimuksissa saatuja tuloksia tämän kyselyn tuloksiin. Vertailukohteena toimivat tutkimukset ovat Minna Koukkarin opinnäytetyö *Hyllyluokitus on toimiva!*, Markus Janhusen ja Markus Jokikokon opinnäytetyö *Kaunokirjallisuuden genret Oulun kaupunginkirjastossa* sekä Jarmo Saartin tutkimus *Romaanit hukassa*. Lisäksi käsitellään kyselyn aikana esiinnousseita asioita.

Tässä opinnäytetyössä ei eri kirjastojen asiakkaiden tyytyväisyydessä kirjastojensa opasteisiin ollut eroja, vaan kaikkien kirjastojen asiakkaista noin kaksi kolmasosaa oli tyytyväisiä niihin. Koukkarin kyselyssä Vieremällä vastaajista 73 % oli ollut sitä mieltä, että opasteet ovat hyvät ja vain 2 % piti opasteita huonoina. (Koukkari 2010, 69). Saartin tutkimuksessa Kuhmossa sekä Kajaanin Lohtajalla ja Kuornassa tehdyn kyselyn mukaan melkein kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä hyllyopasteisiin (Saarti 1996, 104).

Lähes kaksi kolmasosaa tämän opinnäytetyön kyselyyn vastanneista löysi kaunokirjallisuutta helposti. Verrattaessa muihin kyselyihin huomattiin, että myös Janhusen ja Jokikokon tutkimuksessa Oulun kaupunginkirjastossa lähes puolet vastaajista piti kaunokirjallisuuden löytämistä jokseenkin helppona (Janhunen & Jokikokko 2009, 50). Vieremällä 77 % vastaajista oli sitä mieltä, että kaunokirjallisuuden löytäminen on helppoa (Koukkari 2010, 62). Janhusen ja Jokikokon tutkimuksessa saatu pienempi arvo saattaa johtua siitä, että Oulun kaupunginkirjasto on niin paljon suurempi kuin kyselyyn osallistuneet kirjastot.

Tämän opinnäytetyön kyselyssä vain hyvin pieni osa vastaajista sanoi pyytävänsä apua henkilökunnalta kaunokirjallisuuden etsinnässä. Tämä tulos on samankaltainen kuin Saartin tutkimuksessa Kajaanin Kuornassa ja Lohtajalla, jossa havaittiin, että henkilökunnan apuun ei turvauduta helposti, vaan vasta mikäli aineistoa ei löydetty itsenäisesti. Samalla huomattiin myös, että asiakkaat luovuttavat usein, jos eivät helposti löydä etsimäänsä romaania ja valitsevat sen sijaan jonkun toisen. (Saarti 1996, 81–84.)

Opinnäytetyön kyselyssä ilmeni, että kaikkiaan yli kaksi kolmannesta vastaajista haki kirjoja genren perusteella, heistä 23 % sanoo käyttävänsä tätä hakustrategiaa aina tai lähes aina. Koukkarin tutkimuksessa vastaajista suurin osa haki usein luettavaa kirjailijan nimellä, mutta aihepiirillä kirjoja haettiin lähes yhtä usein. Koukkarin mukaan haussa käytettiin myös kirjan nimeä, mutta huomattavasti harvemmin kuin kirjailijan nimeä tai aihepiiriä. (Koukkari 2010, 57.)

Saartin tutkimuksessa huomattiin, että kirjan tai kirjailijan haku nimen perusteella oli yleisin tapa ennen hyllyluokituksen käyttöönottoa, mutta hyllyluokituksen käyttöönoton jälkeen selailusta tuli suosituin hakutapa (Saarti 1996, 85).

Tämän opinnäytetyön kyselyn perusteella 4 % vastaajista koki, ettei kirjasto merkitse heidän suosikkejaan. Vastaajista 7 % totesi, ettei genremerkinnöillä ole heillä merkitystä. Lisäksi Kemijärven avoimissa vastauksissa eräs asiakas toivoi kaikkia kaunokirjoja yksin aakkosiin. Koukkarin mukaan Vieremällä genremerkinnät itselleen merkityksettömiksi näki 13 % vastaajista. Pieni osa vastaajista (3 %) totesi, että heidän suosimiaan kirjoja ei genremerkitä. Vieremän kirjaston asiakkaista 10 % oli sitä mieltä, ettei hyllyluokkia tarvita. (Koukkari 2010, 71.)

Kyselyssä yllättävän harva vastaaja piti Eräkirjallisuutta mieluisana genrenä. Pohdittaessa, miksi genren suosio jäi niin vähäiseksi, päädyttiin epäilemään syyksi sitä, että tulos vääristyi, koska tätä genreä lukevat eivät vastanneet kyselyyn. Historiallisia romaaneja toivottiin omaksi luokakseen kaikkialla muualla paitsi Porissa, jossa Historiallisilla romaaneilla on jo oma hyllyluokkansa. Kemijärvellä Romantiikan vähäisen suosion selittää se, että käytössä oli esittelyhylly, jonka nimi oli Valikoitua viihdekirjallisuutta. Tähän hyllyyn kirjaston henkilökunta valitsi romantiikkaa ja muuta viihdettä palautetuista kirjoista ja yleisestä hyllyluokasta, mutta niitä ei merkitty erikseen.

Kokonaisuudessaan kirjastojen hyllyluokista mieluisimpia olivat Rakkaus ja Jännityskirjallisuus. Myös Fantasia oli hyvin suosittua. Kukaan vastaajista ei pitänyt mieluisana Isotekstisiä kirjoja. Niitä ei myöskään toivottu merkittäväksi. Tämä johtui mahdollisesti siitä, että Isotekstisiä kirjoja lukevat ihmiset eivät olleet vastanneet kyselyyn.

Toivotuimpia genrejä merkittäväksi omaksi luokakseen, olivat Elämäkertaromaanit ja Historia. Elämäkertaromaanit saivat eniten mainintoja kaikissa muissa kirjastoissa paitsi Kemijärvellä, jossa se jakoi toisen sijan yhdessä Dekkareiden kanssa. Historiaa toivottiin merkittäväksi kaikissa muissa kirjastoissa paitsi Porissa, jossa se oli suosituin käytössä oleva genre.

Vertailuaineistossa hyllyluokituksen ongelmana on pidetty sen joustamattomuutta. Myös useissa vastauksissa tuli ilmi, että asiakkaat pitävät ongelmana sitä, että kirjat merkitään vain yhteen genreen, vaikka osa kirjoista voisi selvästi kuulua useampaan. Kemijärvellä kyselylomaketta jaettaessa käydyissä keskusteluissa asiakkaat ilmaisivat toivovansa samaan kirjaan useampia merkintöjä. Valitettavasti näitä mielipiteitä ei kuitenkaan ilmaistu lomakkeen avoimissa vastauksissa. Kuitenkin yksi vastaaja, joka kolmannessa kysymyksessä oli valinnut mieluisimmaksi

hyllyjärjestykseksi Yhdet aakkoset ja genremerkintä, oli kirjoittanut lomakkeen marginaaliin kysymyksen viereen: "Jolloin voi laittaa monta kuviota / kirja."

Hyllyluokitukset ovat olemassa asiakkaiden vuoksi, niitä käytetään, jotta asiakkaiden tarpeisiin voitaisiin vastata mahdollisimman hyvin. Niiden tarkoituksena on helpottaa kirjaston käyttöä. Siksi hyllyluokituksen on oltava mahdollisimman asiakaslähtöinen ja luokituksen muodostamisessa on selvitettävä, mitä kirjastojen asiakkaat haluavat. Kirjastonkäyttöä koskevissa asioissa parhaita asiantuntijoita ovat juuri asiakkaat itse, ja siksi on tärkeää, että heiltä kysytään, mitä he haluavat.

7 POHDINTA

Tavoitteenamme oli selvittää, ovatko kirjaston asiakkaat tyytyväisiä genremerkintöihin ja hyllyluokitukseen, ja kokevatko he merkinnät hyödyllisiksi. Toivoimme, että tämä työ edistää ammatillista osaamistamme ja kasvua asiakkaan mielipiteistä kiinnostuneen kirjastonhoitajan tehtäviin.

Tutkimuksen aikana vierailimme Kemijärvellä, jossa jaoimme asiakkaille lomakkeita ja karamelleja. Noin kaksi kolmasosaa tutkimukseen osallistuneista Kemijärven kirjaston asiakkaista vastasi kyselyyn vierailun aikana. Tämä kasvatti vastaajien määrää ja mahdollisesti lisäsi sellaisten vastaajien määrää, jotka eivät muutoin olisi osallistuneet tutkimukseen. Ilman vierailua vastausten määrä olisi jäänyt huomattavasti vähäisemmäksi, sillä saimme kaksi kolmasosaa kaikista vastauksista vierailumme aikana. Vierailimme myös Raahessa, mutta emme jakaneet siellä lomakkeita, sillä vastauksia oli siinä vaiheessa jo tarpeeksi.

Kyselyn aikana tekemämme vierailut Kemijärvellä ja Raahessa saivat tehtävän tuntumaan paljon omakohtaisemmalta. Vierailut konkretisoivat hyllyluokituksen toimimista käytännössä. Ero niihin kirjastoihin, joihin emme päässeet, tuntui merkittävältä, siitä huolimatta, että meille annettiin riittävästi tietoa. Tästä syystä suosittelemme, että seuraavien tutkimusten tekijät vierailisivat kaikissa kohteissaan ennen kyselyn laatimista.

Koska opinnäytetyössä on rajallisesti aikaa ja muita resursseja käytettävänä, tutkimusotos jätettiin pieneksi. Samasta syystä tutkimuksessa käytettiin itsevalikoituvaa otantaa, vaikka se aiheuttaakin vinoutumia tulokseen, josta kerrotaan enemmän luvussa viisi.

Ero kaunokirjallisuuden ja tietokirjallisuuden välillä ei ole asiakkaille ihan selvä. Esimerkiksi avoimien vastausten joukossa oli tällainen viesti: ”Matkakertomukset, vaellustarinat, löytöretket yms. 1) yleensä maantiede luokassa tai historiassa. Voisivat olla omana ‘genreinä’ 1) + historiassa”.

Kolmannessa kysymyksessä, jossa kysyttiin mieluisinta hyllyjärjestystä, asiakkailla oli vaikea ymmärtää, mitä eri vastausvaihtoehdoilla tarkoitettiin. Tämä tuli esiin myös niissä avoimien vastausten kommentteissa, joiden perusteella huomattiin, että asiakkaat eivät olleet ymmärtäneet kysymystä tai olivat ymmärtäneet sen väärin. Erityisesti vaihtoehdot Yhdet aakkoset ja genremerkit sekä Hyllyluokat ja genremerkit vaikuttivat asiakkaiden näkökulmasta samalta. Kysymyksestä hylättiin kahdeksan vastausta ristiriitaisten valintojen vuoksi. Jälkeenpäin

mietimme, olisiko asiaa voinut havainnollistaa visuaalisesti. Toisaalta kuvitus olisi kyselylomakkeessa vienyt aika paljon tilaa. Kysymyslomakkeessa oli kirjoitusvirhe, jonka huomasimme vasta myöhemmin, elämäkertaromaanien –sanon sijaan olimme kirjoittaneet elämäkertaromaanit.

Kemijärvellä keskusteluissa asiakkaiden kanssa tuli useaan kertaan ilmi, että genremerkintöjä käytettäessä asiakkaat toivovat, että rajatapauksissa samaan kirjaan merkitään useampi eri merkki. Kuitenkaan tämä asia ei siirtynyt kyselylomakkeen vastauksiin asti kuin yhdellä asiakkaalla. Useamman merkinnän mahdollisuutta emme olleet osanneet ottaa huomioon kyselyä laadittaessa. Koska merkit ovat usein pieniä, kolmenkaan nauhan liimaaminen saman kirjaan ei tee kannesta sekavaa, kunhan merkki on liimattu siististi ja huolellisesti. Eräs asiakas toivoi avoimessa vastauksessaan eri kirjastojen välille yhtenäisyyttä, jotta eri paikkakunnalle siirryttäessä ei tarvitsisi opetella kirjaston käyttöä alusta.

Olen tyytyväinen Raahen kirjaston genre-merkintöihin, toivoisin kirjastoalalle ylipäättään lisää keskustelua genre-merkintöjen määrittelystä. Asiakkaalle kirjasto on kirjasto, jonka hän olettaa toimivan samankaltaisesti sijaitseva se Utsjoella tai Tuusniemellä.

Se, että Rovaniemen kirjastossa niin moni asiakas oli valinnut mieluisimmaksi vaihtoehdoksi värikoodin, oli mielestämme yllättävää, koska Rovaniemi valittiin kyselyymme juuri hienojen kuvallisten genremerkintöjensä vuoksi. Tämän vuoksi tuli mieleen, että olisikohan paras merkintätapa sellainen, jossa kuvallinen symboli olisi genreä ilmaisevalla värillisellä taustalla. Tällöin genremerkinnöissä yhdistyisivät kuva ja väri, jolloin ne, joilla värin erottamisessa on ongelmia, erottaisivat merkit toisistaan.

Työn edistyessä pohdimme genren Uskonto sisältöä. Koimme ongelmalliseksi sen, että vaikka fiktiivisen aineiston lisäluokissa siihen oli sisällytetty kaikki uskonnollisaiheiset kirjat uskontokunnasta riippumatta, käytännössä tätä hyllyluokkaa lukevat asiakkaat etsivät lähinnä kristillistä, ja ennen kaikkea evankelisluterilaista arvomaailmaa tukevaa kirjallisuutta. Aihe on kuitenkin niin monisyinen ja uskonnollinen kenttä vaikuttaa laajenevan maahanmuuton ja sosiaalisten muutosten seurauksena, joten aihe vaatisi aivan oman tutkimuksensa. Olisi kiinnostavaa tietää, vaikuttaako eri uskontojen edustajien kirjoittaman käänöskirjallisuuden suosio tähän kenttään.

Toinen mahdollinen jatkotutkimuksen aihe on historiallisten romaanien suuri kysyntä. Genre oli Hyllyluokitettu Porissa erikseen ja se oli siellä kaikista hyllyluokista suosituin. Tässä on kuitenkin otettava huomioon se, että Porissa Jännitys ja Dekkarit ovat kahdessa eri hyllyluokassa.

Jännitystä ja Dekkareita luettiin kuitenkin yhteensä kaikkein eniten. Muissa kirjastoissa, joissa Historialla ei ollut omaa hyllyluokkaa, se oli toivotuimpien uusien hyllyluokkien joukossa.

Opinnäytetyön tekeminen oli haastavaa, siihen liittyi monia erilaisia tehtäviä. Kyselyn tekeminen oli kiinnostavaa, koska opimme asiakastytyväisyyskyselyjen laatimista ja Webropol-ohjelman käyttöä. Pääsimme myös tutustumaan moniin eri käytäntöihin, joita suomalaiset kirjastot ovat tehneet sisältöluokituksen suhteen. Yhteistyökirjastojen työntekijät olivat mukavia ja yhteistyö oli sujuvaa. Työn tekeminen kirjallisuuteen liittyvästä aiheesta oli kiinnostavaa.

LÄHTEET

- Eilola, J. 2014. Arkihaaste 1/5. Kirjan ja suklaan päivä. Valokuva. Tekijöiden hallussa.
- Ekholm, K. & Repo, Y. 2010. Kirja tienhaarassa vuonna 2020. Helsinki: Gaudeamus.
- Eskola, K. 1990. Lukijoiden kirjallisuus Sinuhesta Sonja O'hon. Helsinki: Tammi
- Evans, E. & Zarnosky, R. 2000. Developing Library and Information Center Collections. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Heikkilä, T. 2010. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.
- Herkman, J. & Vainikka, E. 2012. Lukemisen tavat. Lukeminen sosiaalisen median aikakaudella. Tampere: Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hosialuoma, Y. 2003. Kirjallisuuden sanakirja. Juva: WSOY.
- Huhtala, L. 2006. Kuria ja kurittomuutta. Hieman lajeista ja kaanonista. Teoksessa Hypén, K. (toim.) Fiktiota! Levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ, 67–82.
- Hypén, K. 2006. "... tilata ja järjestää, luetteloida ja varastoida, auttaa lukijoita valitsemaan ja löytämään": kirjastot ja kaunokirjallisuus. Teoksessa Hypén, K. (toim.) Fiktiota! Levottomat genret ja kirjaston arki. Helsinki: BTJ, 11–66.
- Hypén, K. & Kesonen, K. 2006. Kaunokirjallisuuden sisältöön perustuva luokitus – kirjastojen käytäntöjä ja kehittämistoiveita. Yhteenveto yleisten kirjastojen aikuisten kaunokirjallisuuden luokituskäytäntöjä selvittelevästä valtakunnallisesta kyselystä. Viitattu 15.5.2014, <http://www.turku.fi/public/download.aspx?ID=21964&GUID=%7B5B8853CA-CC86-4E43-BC29-59E6EF642793%7D>.
- Janhunen, M. & Jokikokko, M. 2009. Kaunokirjallisuuden genret Oulun kaupunginkirjastossa. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

- Juntunen, A. & Saarti, J. 1992. Kaunokirjallisuuden sisällönkuvaus yleisissä kirjastoissa. Oulun yliopisto. Kirjastotieteen ja informatiikan laitos. Pro gradu –työ.
- Kangasniemi. 2014. Klassikkokirjailijat. Viitattu 5.5.2014, <http://www.kangasniemi.fi/kunta/kirjasto/klassikkokirjailijat.html>.
- Kemijärvi.fi. 2014. Viitattu 23.5.2014, <http://www.kemijarvi.fi/opiskelijalle>.
- Kirjastot.fi. 2013. Tilastot. Viitattu 28.4.2014, <http://tilastot.kirjastot.fi/fi-FI/tilastohaku.aspx>.
- Kirjastot.fi. 2011. Verkko-ykl. Fiktiivisen aineiston lisäluokat. Viitattu 31.3.2014, <http://ykl.kirjastot.fi/fi-FI/lisaluokat/>.
- Koukkari, M. 2010. Hyllyluokitus on toimiva! Asiakkaiden tyytyväisyys aikuisten kertomakirjallisuuden hyllyluokitukseen Vieremän kunnankirjastossa. Oulun seudun ammattikorkeakoulu. Kirjasto- ja tietopalvelun koulutusohjelma. Opinnäytetyö
- Kumpula, H., Puurunen, H. & Vaarala, M. 2014. Kirjaston henkilökuntaa. Sähköpostihaastattelu. Tekijöiden hallussa.
- Lovio, M. & Tiuhonen, V. 2006. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ Kirjastopalvelu.
- Meriläinen, O. 1984. Perustiedot kirjastoluokitusten ymmärtämiseksi. Helsinki: Kirjastopalvelu Oy.
- Nevala, A. 2014. Lasten- ja nuortenosastonjohtaja ja lähikirjastovastaava, Raahen kaupunginkirjasto. Sähköpostihaastattelu 31.3.2014. Tekijän hallussa.
- Pejtersen, A. 1996. Subject Access to Scandinavian Fiction Literature. Index Methods and OPAC Development. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Pennanen-Virhiä, M. 2014. Asiakaspalvelupäällikkö, Porin kaupunginkirjasto. Sähköpostihaastattelu 15.4.2014. Tekijän hallussa.
- Pori.fi. 2014. Viitattu 23.5.2014, <http://pori.fi/index.html>.
- Poroila, H. 2011. Työtä tuntemattoman rakastetun hyväksi. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Vantaa: BTJ, 26–41.
- Poroila, H. 2007. Luurangot portinvartijan kaapissa. Helsinki: BTJ.

- Puodinketo, T. 2014. Valokuvia. Tekijöiden hallussa.
- Raahe.fi. 2014. Viitattu 23.5.2014, <http://raahe.fi/>.
- Raivio, J. Tiedon salaajat. 1990. Teoksessa Poroila, H. (toim.) Kokoelmakumous! Helsinki: Kirjastopoliittinen yhdistys r.y.
- Rovaniemi.fi 2014a. Kirjastot. Kirjallisuussymbolit kaunokirjallisuudessa. Viitattu 28.4.2014, <http://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Kirjasto/Kirjallisuus/Kirjallisuussymbolit>.
- Rovaniemi.fi. 2014b. Viitattu 23.5.2014 <https://www.rovaniemi.fi/fi>.
- Saarti, J. 1996. Romaanit hukassa? Kertomakirjallisuuden hyllyluokituksen vaikutus kirjastonkäyttöön ja kertomakirjallisuuden lainaukseen. Helsinki: BTJ.
- Salminen, A. 1997. Hajautettu hypermedia. Viitattu 14.5.2014, <http://users.jyu.fi/~airi/opetus/tkod54/kasitteet.html#dok>.
- Sareslahti, A. 1986. Kokoelmatyö yleisissä kirjastoissa. Helsinki: Kirjastopalvelu.
- Segers, R. 1985. Kirja ja lukija. Johdatusta kirjallisuuden tutkimuksen uuteen suuntaukseen. Juva: WSOY.
- Selkokeskus. 2014. Selkokielen määritelmä. Viitattu 31.3.2014, <http://papunet.net/selkokeskus/teoriaa/maaritelma/>.
- Suominen, V., Saarti, J. & Tuomi, P. 2009. Bibliografinen valvonta. Johdatus luetteloinnin ja sisällönkuvailun menetelmiin. Helsinki: BTJ Kustannus.
- Tilastokeskus. 2009. Otantamenetelmä on surveytutkimuksen kulmakivi. Viitattu 10.4.2014, https://www.stat.fi/artikkelit/2009/art_2009-12-14_003.html?s=0.
- Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä. Kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ.
- Turun kaupunginkirjasto. 2009. Kaunokirjallisuuden sisältöön perustuva luokitus. Viitattu 16.5.2014, <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=35772>.

Tyrväinen, J. 2011. Asiakkaat kirjastopalveluiden arvioijina. Asiakaspalautteen anti jatkuvalle kehittymiselle. Teoksessa P. Almgren & P. Jokitalo (toim.) Kirjasto 2012. Asiakkaan asialla. Vantaa: BTJ, 158-184.

Usherwood, B. & Toyne, J. 2002. The value and impact of reading imaginative literature. *Journal of Librarianship and Information Science*. (34) 1, 33–41.

Vaarala, M. 2014. Kirjastovirkailija. Haastattelu 27.2.2014.

Verkko-Kaunokki. 2014. Viitattu 29.4.2014, <http://kaunokki.kirjastot.fi/>.

LIITTEET

LIITE 1 Kemijärven kirjaston asiakkaille jaettu kyselylomake

LIITE 2 Porin kirjaston asiakkaille jaettu kyselylomake

LIITE 3 Raahen kirjaston asiakkaille jaettu kyselylomake


LIITE 4 Rovaniemen kirjaston asiakkaille jaettu kyselylomake

LIITE 5 Taulukko: Fiktiivisen aineiston lisäluokat

Kaunokirjallisuuden (luokka 84.2) hyllyluokitus

Hyvä kirjaston asiakas!

Olemme kirjastoalan opiskelijoita Oulun ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme. Tarkoituksenamme on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä genremerkintöihin eri kirjastoissa. Kysely toteutetaan Kemijärven, Porin ja Raahen kirjastoissa. **Genre on kirjallisuuden tyyli- eli lajityyppi. Kemijärvellä käytössä oleva genremerkki on kirjan selkään liimattava värillinen tarra.**

 Aino Kopperoinen & Tiina Puisto

1. Kun etsit kaunokirjallisuutta, löydätkö yleensä haluamasi itsenäisesti?

- ☐ Löydän helposti ☐ Löydän, mutta en helposti ☐ Tarvitsen apua

2. Ovatko kaunokirjallisuuden sisällöstä kertovat opasteet riittävät?

- ☐ Kyllä ☐ En ole huomannut opasteita
☐ Ei ☐ Opasteet ovat vaikeasti tulkittavia

3. Valitse itsellesi mieluisin hyllyjärjestys. Mitä järjestelmää pidätte parhaana?

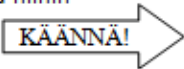
Kaunokirjallisuuden hyllyluokitus tarkoittaa sitä, että kirjat on jaoteltu aihepiireittäin kirjallisuuden lajin eli genren mukaisiin hyllyihin. Kaunokirjallisuus voidaan jakaa aiheen tai genren mukaan myös siten, että kaikki kirjat ovat aakkosjärjestyksessä, mutta kirjaan on merkitty kirjallisuuden laji.

- ☐ Kirjailijan nimen mukaan aakkosissa, kirjallisuuden laji erikseen merkittynä.
☐ Suosituimmat kirjallisuuden lajeista omissa hyllyluokissaan ja muut kirjailijan nimen mukaan aakkosissa.
☐ Hyllyluokitus, eli eri lajityyppeihin (esim. dekkarit tai romantiikka) kuuluvat kirjat laitettu esiin omiin hyllyihinsä.
☐ En halua kirjallisuuden lajia merkittävän erikseen

4. Haetko kirjoja genremerkintöjen perusteella?

Genremerkinnällä tarkoitetaan merkintätapaa, jossa kirjastot merkitsevät kirjat sen kirjallisuuden lajin mukaan, jota kirja eniten edustaa. Genremerkintöjä käytetään kirjastoissa vain niissä lajeissa, joita kokoelmassa on paljon.

- ☐ Aina tai lähes aina ☐ Joskus
☐ En, suosikkejani ei ole merkitty erikseen ☐ En, sillä ei ole minulle merkitystä
☐ En, koska en tiennyt, mitä merkinnät tarkoittavat ☐ En vielä, mutta aion tutustua niihin

KÄÄNNÄ! 

5. Jos saisit valita kirjallisuuden lajin ilmaisemiseen käytettävän genremerkin, mikä näistä se olisi?

☐ Kuva ☐ Väri ☐ Kirjainyhdistelmä

6. Mitä kirjallisuuden lajeja eli genrejä luet mieluiten?

☐ Erätarinat ☐ Fantasia ☐ Jännitys
☐ Kauhu, vampyyrit ☐ Scifi ☐ Sota

7. Onko alla olevissa kirjallisuuden lajeissa eli genreissä joku, jota kirjastosi ei ole merkinnyt, mutta jonka toivoisit merkittävän? Rastita enintään kolme vaihtoehtoa

<input type="checkbox"/> Eläimet	<input type="checkbox"/> Elämäkertaromaani	<input type="checkbox"/> Dekkarit
<input type="checkbox"/> Historia	<input type="checkbox"/> Huumori	<input type="checkbox"/> Kehitysromaanit
<input type="checkbox"/> Novellit	<input type="checkbox"/> Romantiikka tai rakkaus	<input type="checkbox"/> Satiiri
<input type="checkbox"/> Seikkailukirjallisuus	<input type="checkbox"/> Urheilu	<input type="checkbox"/> Uskonto
<input type="checkbox"/> Yhteiskunnalliset romaanit		

8. Onko sinulla aiheeseen liittyviä kommentteja tai toivomuksia? Voit kirjoittaa tähän esimerkiksi, jos mielessäsi on joku tärkeä kirjallisuuden laji, jota kyselyssä ei otettu huomioon. Voit antaa vapaasti myös muuta palautetta.

Kiitos osallistumisestasi!

Kaunokirjallisuuden (luokka 84.2) hyllyluokitus

Hväh kirjaston asiakas!

Olemme kirjastoalan opiskelijoita Oulun ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme. Tarkoituksenamme on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä genremerkintöihin eri kirjastoissa. Kysely toteutetaan Kemijärven, Porin ja Raahen kirjastoissa. **Genre on kirjallisuuden tyylilaji eli lajityyppi.**
Aino Kopperoinen & Tiina Puisto

1. Kun etsit kaunokirjallisuutta, löydätkö yleensä haluamasi itsenäisesti?

- ☐ Löydän helposti ☐ Löydän, mutta en helposti ☐ Tarvitsen apua

2. Ovatko kaunokirjallisuuden sisällöstä kertovat opasteet riittävät?

- ☐ Kyllä ☐ En ole huomannut opasteita
☐ Ei ☐ Opasteet ovat vaikeasti tulkittavia

3. Valitse itsellesi mieluisin hyllyluokitus. Mitä järjestelmää pidätte parhaana?

Kaunokirjallisuuden hyllyluokitus tarkoittaa sitä, että kirjat on jaoteltu aihepiireittäin kirjallisuuden lajin eli genren mukaisiin hyllyihin. Kaunokirjallisuus voidaan jakaa aiheen tai genren mukaan myös siten, että kaikki kirjat ovat aakkosjärjestyksessä, mutta kirjaan on merkitty kirjallisuuden laji.

- ☐ Kirjailijan nimen mukaan aakkosissa kirjallisuuden laji erikseen merkittynä.
☐ Suosituimmat kirjallisuuden lajeista omissa hyllyluokissaan ja muut kirjailijan nimen mukaan aakkosissa.
☐ Hyllyluokitus, eli eri lajityyppeihin (esim. dekkarit tai romantiikka) kuuluvat kirjat laitettu esiin omiin hyllyihinsä.
☐ En halua kirjallisuuden lajia merkittävän erikseen

4. Haetko kirjoja genremerkintöjen perusteella?

Genremerkinnällä tarkoitetaan merkintätapaa, jossa kirjastot merkitsevät kirjat sen kirjallisuuden lajin mukaan, jota kirja eniten edustaa. Genremerkintöjä käytetään kirjastoissa vain niissä lajeissa, joita kokoelmassa on paljon.

- ☐ Aina tai lähes aina ☐ Joskus
☐ En, suosikkejani ei ole merkitty erikseen ☐ En, sillä ei ole minulle merkitystä
☐ En, koska en tiennyt, mitä merkinnät tarkoittavat ☐ En vielä, mutta aion tutustua niihin

KÄÄNNÄ!

5. Jos saisit valita kirjallisuuden lajin ilmaisemiseen käytettävän genremerkin, mikä näistä se olisi?

☐ Kuva ☐ Väri ☐ Kirjainyhdistelmä

6. Mitä kirjallisuuden lajeja eli genrejä luet mieluiten?

☐ Eräkirjallisuus ☐ Fantasiakirjallisuus ☐ Isotekstiset ☐ Jännityskirjallisuus ☐ Kaskut, vitsit
☐ Novellit ☐ Rakkaus ☐ Sotakirjat ☐ Tieteiskirjallisuus

7. Onko alla olevissa kirjallisuuden lajeissa eli genreissä joku, jota kirjastosi ei ole merkinnyt, mutta jonka toivoisit merkittävän? Rastita enintään kolme vaihtoehtoa

☐ Eläimet ☐ Elämäkertaromaani ☐ Dekkarit
☐ Historia ☐ Huumori ☐ Kehitysromaanit
☐ Satiiri ☐ Seikkailukirjallisuus ☐ Urheilu
☐ Uskonto ☐ Yhteiskunnalliset romaanit ☐ Kauhu

8. Onko sinulla aiheeseen liittyviä kommentteja tai toivomuksia? Voit kirjoittaa tähän esimerkiksi, jos mielessäsi on joku tärkeä kirjallisuuden laji, jota kyselyssä ei otettu huomioon. Voit antaa vapaasti myös muuta palautetta.

Kiitos osallistumisestasi!

Kaunokirjallisuuden (luokka 84.2) hyllyluokitus

Hvää kirjaston asiakas!

Olemme kirjastoalan opiskelijoita Oulun ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme. Tarkoituksenamme on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä genremerkintöihin eri kirjastoissa. Kysely toteutetaan Kemijärven, Porin ja Raahen kirjastoissa. **Genre on kirjallisuuden tyyli- eli lajityyppi.**
Aino Kopperoinen & Tiina Puisto

1. Kun etsit kaunokirjallisuutta, löydätkö yleensä haluamasi itsenäisesti?

- ☐ Löydän helposti ☐ Löydän, mutta en helposti ☐ Tarvitsen apua

2. Ovatko kaunokirjallisuuden sisällöstä kertovat opasteet riittävät?

- ☐ Kyllä ☐ En ole huomannut opasteita
☐ Ei ☐ Opasteet ovat vaikeasti tulkittavia

3. Valitse itsellesi mieluisin hyllyluokitus. Mitä järjestelmää pidätte parhaana?

Kaunokirjallisuuden hyllyluokitus tarkoittaa sitä, että kirjat on jaoteltu aihepiireittäin kirjallisuuden lajin eli genren mukaisiin hyllyihin. Kaunokirjallisuus voidaan jakaa aiheen tai genren mukaan myös siten, että kaikki kirjat ovat aakkosjärjestyksessä, mutta kirjaan on merkitty kirjallisuuden laji.

- ☐ Kirjailijan nimen mukaan aakkosissa, kirjallisuuden laji erikseen merkittynä
☐ Suosituimmat kirjallisuuden lajeista omissa hyllyluokissaan ja muut kirjailijan nimen mukaan aakkosissa.
☐ Hyllyluokitus, eli eri lajityyppeihin (esim. dekkarit tai romantiikka) kuuluvat kirjat laitettu esiin omiin hyllyihinsä.
☐ En halua kirjallisuuden lajia merkittävän erikseen

4. Haetko kirjoja genremerkintöjen perusteella?

Genremerkinnällä tarkoitetaan merkintätapaa, jossa kirjastot merkitsevät kirjat sen kirjallisuuden lajin mukaan, jota kirja eniten edustaa. Genremerkintöjä käytetään kirjastoissa vain niissä lajeissa, joita kokoelmassa on paljon.

- ☐ Aina tai lähes aina ☐ Joskus
☐ En, suosikkejani ei ole merkitty erikseen ☐ En, sillä ei ole minulle merkitystä
☐ En, koska en tiennyt, mitä merkinnät tarkoittavat ☐ En vielä, mutta aion tutustua niihin

KÄÄNNÄ!

5. Jos saisit valita kirjallisuuden lajin ilmaisemiseen käytettävän genremerkin, mikä näistä se olisi?

☐ Kuva ☐ Väri ☐ Kirjainyhdistelmä

□

6. Mitä kirjallisuuden lajeja eli genrejä olet mieluiten?

<input type="checkbox"/> Dekkarit	<input type="checkbox"/> Eräkirjat	<input type="checkbox"/> Fantasia
<input type="checkbox"/> Historialliset romaanit	<input type="checkbox"/> Huumori	<input type="checkbox"/> Jännitys
<input type="checkbox"/> Kauhuhu	<input type="checkbox"/> Novellit	<input type="checkbox"/> Romantiikka
<input type="checkbox"/> Scifi	<input type="checkbox"/> Sota	<input type="checkbox"/> Uskonnolliset romaanit

7. Onko alla olevissa kirjallisuuden lajeissa eli genreissä joku, jota kirjastosi ei ole merkinnyt, mutta jonka toivoisit merkittävän? Rastita enintään kolme vaihtoehtoa.

<input type="checkbox"/> Eläimet	<input type="checkbox"/> Elämäkertaromaani	<input type="checkbox"/> Kehitysromaanit
<input type="checkbox"/> Satiiri	<input type="checkbox"/> Seikkailukirjallisuus	<input type="checkbox"/> Urheilu
<input type="checkbox"/> Yhteiskunnalliset romaanit		

8. Onko sinulla aiheeseen liittyviä kommentteja tai toivomuksia? Voit kirjoittaa tähän esimerkiksi, jos mielessäsi on joku tärkeä kirjallisuuden laji, jota kyselyssä ei otettu huomioon. Voit antaa vapaasti myös muuta palautetta.

Kiitos osallistumisestasi!

Kaunokirjallisuuden (luokka 84.2) hyllyluokitus

Hyvä kirjaston asiakas!

Olemme kirjastoalan opiskelijoita Oulun ammattikorkeakoulusta. Tämä kysely on osa opinnäytetyötämme. Tarkoituksenamme on selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä genremerkintöihin eri kirjastoissa. Kysely toteutetaan Kemijärven, Porin, Raahen ja Rovaniemen kirjastoissa. **Genre on kirjallisuuden tyyllilaji eli lajityyppi.**

Aino ~~Kopperoinen~~ & Tiina Puisto

1. Kun etsit kaunokirjallisuutta, löydätkö yleensä haluamasi itsenäisesti?

- ☐ Löydän helposti ☐ Löydän, mutta en helposti ☐ Tarvitsen apua

2. Ovatko kaunokirjallisuuden sisällöstä kertovat opasteet riittävät?

- ☐ Kyllä ☐ En ole huomannut opasteita
☐ Ei ☐ Opasteet ovat vaikeasti tulkittavia

3. Valitse itsellesi mieluisin hyllyluokitus. Mitä järjestelmää pidätte parhaana?

Kaunokirjallisuuden hyllyluokitus tarkoittaa sitä, että kirjat on jaoteltu aihepiireittäin kirjallisuuden lajin eli genren mukaisiin hyllyihin. Kaunokirjallisuus voidaan jakaa aiheen tai genren mukaan myös siten, että kaikki kirjat ovat aakkosjärjestyksessä, mutta kirjaan on merkitty kirjallisuuden laji.

- ☐ Kirjailijan nimen mukaan aakkosissa, kirjallisuuden laji erikseen merkittynä
☐ Suosituimmat kirjallisuuden lajeista omissa hyllyluokissaan ja muut kirjailijan nimen mukaan aakkosissa
☐ Hyllyluokitus, eli eri lajityyppeihin (esim. dekkarit tai romantiikka) kuuluvat kirjat laitettu esiin omiin hyllyihinsä.
☐ En halua kirjallisuuden lajia merkittävän erikseen

4. Haetko kirjoja genremerkintöjen perusteella?

Genremerkinnällä tarkoitetaan merkintätapaa, jossa kirjastot merkitsevät kirjat sen kirjallisuuden lajin mukaan, jota kirja eniten edustaa. Genremerkintöjä käytetään kirjastoissa vain niissä lajeissa, joita kokoelmassa on paljon.

- ☐ Aina tai lähes aina ☐ Joskus
☐ En, suosikkejani ei ole merkitty erikseen ☐ En, sillä ei ole minulle merkitystä
☐ En, koska en tiennyt, mitä merkinnät tarkoittavat ☐ En vielä, mutta aion tutustua niihin

5. Jos saisit valita kirjallisuuden lajin ilmaisemiseen käytettävän genremerkin, mikä näistä se olisi?

- ☐ Kuva ☐ Väri ☐ Kirjainyhdistelmä

KAANNA!

6. Mitä kirjallisuuden lajeja eli genrejä luet mieluiten?

- | | | |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Eräkirjallisuus | <input type="checkbox"/> Fantasia | <input type="checkbox"/> Jännitys |
| <input type="checkbox"/> Kauhuhu | <input type="checkbox"/> Rakkautta ja ihmissuhteita | <input type="checkbox"/> Scifi |
| <input type="checkbox"/> Sotakirjallisuus | <input type="checkbox"/> Novelli | <input type="checkbox"/> Selkeälukuinen kirja |
| <input type="checkbox"/> Selkokirja | <input type="checkbox"/> Kustantajan isotekstinen kirja | |

7. Onko alla olevissa kirjallisuuden lajeissa eli genreissä joku, jota kirjastosi ei ole merkinnyt, mutta jonka toivoisit merkittävän? Rastita enintään kolme vaihtoehtoa.

- | | | |
|-----------------------------------|---|--|
| <input type="checkbox"/> Eläimet | <input type="checkbox"/> Elämäkertaromaanit | <input type="checkbox"/> Dekkarit |
| <input type="checkbox"/> Historia | <input type="checkbox"/> Huumori | <input type="checkbox"/> Kehitysromaanit |
| <input type="checkbox"/> Satiiri | <input type="checkbox"/> Seikkailukirjallisuus | <input type="checkbox"/> Urheilu |
| <input type="checkbox"/> Uskonto | <input type="checkbox"/> Yhteiskunnalliset romaanit | |

8. Onko sinulla aiheeseen liittyviä kommentteja tai toivomuksia? Voit kirjoittaa tähän esimerkiksi, jos mielessäsi on joku tärkeä kirjallisuuden laji, jota kyselyssä ei otettu huomioon. Voit antaa vapaasti myös muuta palautetta.

Kiitos osallistumisestasi!



Fiktiivisen aineiston lisäluokka	Verkko-YKL	Esimerkkikirjoja
Eläimet	Fiktiivinen eläinaiheinen kirjallisuus	Herriot, James: Kaikenkarvaiset ystäväni
Erä	Fiktiiviset kuvaukset eräelämästä, metsästyksestä ja kalastuksesta	Haakana, Veikko: Pohjoinen päiväkirja
Fantasia	Fantasiakirjallisuus, Fantasiaromaanit Fantasianovellit	Tolkien, J.R.R.: Taru sormusten herrasta
Historia	Historialliset romaanit, Historialliset seikkailuromaanit, Historialliset kertomukset	Lundberg, Ulla-Lena: Kuninkaan Anna
Huumori	Humoristinen kaunokirjallisuus	Paasilinna Arto: Hurmaava joukkoitsemurha
Jännitys	Jännitysromaanit, historiallinen, psykologinen ja romanttinen jännityskirjallisuus, poliisikirjallisuus, rikoskirjallisuus, salapoliisikirjallisuus, vakoilukirjallisuus	Remes, Ilkka: Teräsleijona Lehtolainen, Leena: Kuolemanspiraali
Kauhu	Kauhukirjallisuus, kauhuromaanit, kauhunovellit	King, Stephen: Hohto
Novellit	Kertomukset, tarinat, lyhytproosa	Munro, Alice: Hyvän naisen rakkaus
Romantiikka	Romantiikkaa ja rakkautta koskeva fiktio, jolla on viihdekirjallisuuden piirteitä	Roberts, Nora: Nousuvesi
Scifi	Fiktio keinoin luodut utopiat, dystopiat ja vaihtoehtohistoriat, tieteiskirjallisuus, tieteisnovellit, tieteiskertomukset	Asimov, Isaac: Säätiö

Sota	Sota-aiheinen fiktio, sotakirjallisuus, sotaromaanit, sotakertomukset, sota-aiheiset novellit	Anttala, Esa: Talvisodan tulessa
Urheilu	Urheiluaiheinen fiktio, urheilukirjallisuus	Nousiainen Miika: Maaninkavaara
Uskonto	Uskontokunnasta riippumatta fiktio, jossa uskonnollisuus on keskeinen teema, uskonnollinen kirjallisuus, uskonnolliset romaanit ja novellit	Rauhala, Pauliina: Taivaslaulu